

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS
SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.



TESIS:

“PROPUESTA DE UN MANUAL DE BIENVENIDA Y REGLAMENTO
INTERNO DEL RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS, SAN MIGUEL, 2012”

PRESENTADO POR:

CRUZ, RENÉ REMBERTO.
SALAMANCA LAINEZ, MIRIAN ESCARLATA.

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

OCTUBRE DE 2012

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

Ingeniero. Mario Roberto Nieto Lovo.
Rector

Maestra Ana María Glower de Alvarado
Vice-Rectora Académica.

Licenciado. Salvador Castillo (Interino)
Vice-Rector.

Doctora. Ana Leticia Zavaleta de Amaya.
Secretaria General.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL.

Licenciado. Cristóbal Hernán Ríos Benítez.
Decano.

Carlos Alexander Díaz.
Vice-Decano.

Licenciado. Jorge Alberto Ortez.
Secretario General.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS.

Licenciado. Héctor Barrera.
Jefe de Departamento

Licenciado. Arnoldo Orlando Sorto Martínez.
Coordinador General del Proceso de Graduación

Licenciada. Dinora Elizabeth Rosales Hernández
Docente Asesor.

Licenciado. Francisco Gallardo
Asesor Metodológico.

AGRADECIMIENTOS DE GRUPO.

Agradecemos a Restaurante Chino Tony Express, San Miguel, por habernos permitido realizar nuestro trabajo de graduación en su empresa, y abrirles la puerta a los estudiantes de la UES; de manera muy especial agradecemos al Señor Tony Romero que nos proporcionó oportunamente la información necesaria para el desarrollo del trabajo.

A la Licenciada Dinora Rosales. (Docente Asesor), por su asesoría oportuna y confiable; al Lic. Arnoldo Orlando Sorto Martínez (Coordinador General de Procesos de Graduación), por manejar con honestidad y transparencia los Procesos de Graduación de la Universidad de El Salvador.

A las autoridades de la Facultad multidisciplinaria Oriental (FMO), por su excelente gestión y por tomar en cuenta la solución de los problemas de la comunidad estudiantil.

A la Universidad de El Salvador por su sistema de becas, así le abren las puertas a los estudiantes sobresalientes y de escasos recursos.

A los docentes por trasladar los conocimientos y ser partícipes de nuestra formación profesional e intelectual.

AGRADECIMIENTOS.

“Bienaventurado el hombre que halla la sabiduría, y que obtiene la inteligencia; porque su ganancia es mejor que la ganancia de la plata, y sus frutos más que el oro fino. Mas preciosa es que las piedras preciosas; y todo lo que pueda desear, no se puede comparar a ella.” (Proverbios 3; 13-15)

Mi triunfo tuvo la ayuda de personas que cariñosamente me apoyaron para alcanzarlo el cual se lo dedico:

A DIOS TODOPODEROSO: Por guiarme e iluminarme en mi camino, por fortalecerme a sobreponer todo obstáculo y adversidad, permitiéndome alcanzar una meta profesional. Porque siempre ha estado conmigo y no me abandona, y porque sin Dios nada somos. Este triunfo es para ti mi Dios.

A mis padres: Rigoberto Arquímedes Salamanca García, (QEPD) mi padre que sé que desde el cielo está feliz por mi logro; a mi madre Rosa Mirian Laínez Martínez, con especial amor y respeto por haberme brindado todo el apoyo incondicional que siempre necesite en los momentos más difíciles, por sus sabios consejos para impulsarme a seguir adelante siempre por el buen camino.

A mi abuelita: Rosa Martínez de Laínez por ser la persona que discretamente me apoyo y me ayudo de la forma más extraordinaria para alcanzar mi meta.

A mi tío: Oswaldo Salamanca García, por todo el apoyo incondicional que me ha dado, y por ser como un padre para mí.

A mis hermanos: Jorge Alberto y Ariana Giselle, por ayudarme de diferentes maneras y comprenderme en todos los momentos para que se lograra mi objetivo.

A dos personas sumamente importantes en toda mi carrera universitaria: Mi incondicional amiga Sara Carolina y Carlos Alberto. Con especial cariño y amor, por infundirme fortaleza, apoyo y comprensión en toda mi carrera universitaria, y por todos los momentos de alegría y amor que compartimos.

A mis catedráticos: Con cariño y reconocimiento por toda la orientación y enseñanza que me brindaron durante toda mi formación académica, especialmente a la Lic. Dinora Rosales, Lic. Liseth Saleh Blanco, Lic. Arnoldo Sorto, Lic. Carlos Trejo, Lic. Raúl Quintanilla, Lic. Juan David Reyes y Lic. Jorge Alberto Ortez.

A mis demás familiares y amigos: Que de alguna u otra manera me apoyaron y se alegran conmigo por el triunfo obtenido.

A mi asesora de tesis: Lic. Dinora Elizabeth Rosales, por su orientación y comprensión, por brindarme su amistad y haber trabajado conjuntamente para lograr la culminación de este proyecto.

A mi compañero de tesis: Rene Remberto Cruz; por haber compartido y luchado juntos para lograr cumplir con nuestros objetivos y metas grupales.

Mirian Salamanca.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a nuestro señor Jesucristo por darme ánimos en momentos que pensaba que nada me salía bien en la de tristeza y desanimo.

A mi hermano que siempre me dijo que luchara siguiera adelante y me dio apoyo moral cuando en realidad pensaba que no iba a seguir estudiando.

A mi madre que me apoyo en todo para que lograra llegar ala meta que propuse a pesar de haber algunas diferencias y conflictos. Haberme también enseñado el camino de los negocios a pesar de no hacerlo con voluntad propia.

A José Andrés Quinteros López querido amigo de bachillerato que esta EEUU que medio la idea de estudiar una carrera de las ciencias económicas cuando no tenia idea que quería logra en la vida.

Aquellos amigos que tuve en lo largo de mis estudios por brindarme amistad y apoyo

A Lic. Ortez por enseñarme muchas cosas con respecto a la vida que no tenía conocimiento y no sabia de el.

A Licda. Saleh por enseñarme mucho antes conocimientos técnicos de investigación que me ayudaron mucho para culminar mis estudios y a su paciencia comprensión que tenía conmigo

A Licda. Dinora Rosales por haberse hecho cargo de la asesoría en nuestro trabajo de investigación por tenernos comprensión y ayudarnos a culminarla.

A mi compañera de tesis Mirian Salamanca por tenerme comprensión y paciencia cuando no podía estar en los momentos que necesitaba de ayuda pero que finalmente resolvíamos gracias por eso.

A todas las mujeres que me brindaron un poco de cariño, desamor, desprecio, amor etc. Porque eso me volvió más fuerte permitió conocer muchas cosas de la vida que no sabía que aprendí a prueba y error que me ayudaron a terminar la carrera.

A todas las personas que ayudaron a terminar este trabajo de investigación me dieron apoyo moral y tenerme paciencia dedicación para lograr este éxito para culminarlo.

¡Gracias a todos por eso!

INDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I: MARCO METODOLOGICO.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1 Definición del Problema.....	1
1.1.2 Formulación del Problema.....	2
1.2 Justificación del Estudio.....	2
1.3 Objetivos del Estudio.....	4
1.3.1 Objetivos Generales y Específicos.....	4
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	
2.1 Marco Histórico.....	5
2.1.1. Reglamento Interno a Nivel Mundial.....	5
2.1.2. Manual de Bienvenida a Nivel Mundial.....	9
2.1.3. Manual de Bienvenida y Reglamento Interno en El Salvador.....	10
2.1.4. Antecedentes del Restaurante Chino Tony Express.....	11
2.2 Marco Normativo.....	14
2.2.1. Código de Comercio.....	14
2.2.2. Código Tributario.....	16
2.2.3 Código de Trabajo.....	19
2.2.4. Código de Salud.....	21
2.3 Marco Teórico.....	25
2.3.1 Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.....	25
2.3.1.1 Estructura Organizacional.....	25
2.3.1.1.1 Organización Formal e Informal.....	25
2.3.1.2 Misión.....	25

2.3.1.3	Visión.....	26
2.3.1.4	Valores Organizacionales.....	27
2.3.1.5	Objetivos Organizacionales.....	27
2.3.1.6	Organigrama.....	28
2.3.1.7	Cultura Organizacional.....	28
2.3.1.7.1	Como aprenden la cultura los empleados.....	29
2.3.1.8	Políticas.....	30
2.3.1.9	Manuales Administrativos.....	30
2.3.1.10	Manual de Bienvenida.....	31
2.3.1.11	Reglamento Interno de Trabajo.....	35
2.3.2	Inducción de Personal.....	38
2.3.2.1	Comunicación.....	42
2.3.2.2	Clima Laboral.....	44
2.3.2.3	Ambiente Laboral Adecuado.....	45
2.3.3	Diagnostico Institucional.....	46
2.3.3.1	Reclutamiento de Personal.....	46
2.3.3.2	Selección de Personal.....	47
2.3.3.3	Entrevista.....	48
2.3.3.3.1	Tipos de Entrevista.....	50
2.3.3.3.2	Tipos de Pregunta.....	50
2.3.3.4	Contratación de Personal.....	50
2.3.4	Integración de Personal.....	51
2.3.4.1	Calidad de Vida Laboral.....	51
2.3.4.2	Desarrollo de Personal.....	52
2.3.4.3	Satisfacción Laboral.....	53
2.3.5	Administración de Recursos Humanos.....	54
2.3.5.1	Organización de Personal.....	54
2.3.5.2	Recompensas a Empleados.....	55
2.3.5.3	Retención de Personal.....	56
2.3.5.3.1	Higiene Laboral.....	57
2.3.5.3.2	Seguridad en el Trabajo.....	57

2.3.5.3.3 Plan de Carrera.....	57
2.3.5.3.4 Administración de Sueldos y Salarios.....	58
2.3.6 Adaptación del empleado a la Empresa.....	60
2.3.6.1 Capacitación y Adiestramiento.....	60
2.3.6.2 Estabilidad Laboral.....	62
2.3.6.3 Relaciones Laborales.....	62
2.3.6.4 Socialización Laboral.....	63
2.3.6.5 Motivación en el Trabajo.....	64
2.3.6.5.1 Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	65
2.3.6.5.2 Teoría de dos Factores de Herzberg.....	65
2.3.6.7 Evaluación de Desempeño.....	69
2.3.6.7.1 Concepto.....	69
2.3.6.7.2 Importancia de la Evaluación de Desempeño.....	69
2.3.6.7.3 Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	69
2.3.6.7.4 Usos de la Evaluación de Desempeño.....	70
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	71
3.1 Tipo de Investigación.....	72
3.2 Población.....	72
3.3 Muestra.....	72
3.4 Técnicas e Instrumentos para la Captura de la Información.....	74
3.4.1 Fuentes Primarias.....	74
3.4.2 Fuentes Secundarias.....	74
3.5 Procedimientos.....	75
CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....	78
4.1 Análisis e interpretación de Resultados.....	79
4.2 Investigación Dirigida a Empleados.....	92
4.3 investigación Dirigida a Clientes.....	102
4.4 Conclusiones.....	106
4.5 Recomendaciones.....	110

CAPITULO V: PROPUESTA.114

**“MANUAL DE BIENVENIDA Y REGLAMENTO INTERNO DEL
RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS, SAN MIGUEL”.**

5.1	Introducción.....	114
5.2	Objetivos del Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.....	115
5.2.1	Objetivos de Manual de Bienvenida.	115
5.2.2	Objetivos del Reglamento Interno.	115
5.3	Aspectos Generales del Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.....	116
5.3.1	Ámbito de Aplicación.....	116
5.3.2	Instrucciones para su Uso.....	116
5.3.3	Normas para su Mantenimiento.	117
5.4	MANUAL DE BIENVENIDA.....	118
5.4.1	Carta de Bienvenida.	119
5.4.2	Historia de la Empresa.....	120
5.4.3	Filosofía de la Empresa.....	121
5.4.4	Objetivos.	122
5.4.5	Políticas de la Empresa.	123
5.4.6	Productos que Ofrecemos.	123
5.4.7	Estructura Organizacional.	125
5.4.8	Funciones de las Distintas Áreas.	126
5.4.9	Directorio.....	127
5.4.10	Prestaciones Generales Internas.	129
5.4.11	Carnet de Identificación Personal.....	130
5.4.12	Políticas de Imagen.	131
5.4.13	Evaluación de Desempeño.	132
5.4.14	Usos de los Bienes del Restaurante.....	133
5.4.15	Actividades Sociales.	134
5.4.16	Transporte a Empleados.....	135

5.4.17	Código de Ética.	135
5.4.18	Causas principales de Despido.	145
5.5	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.....	148
5.5.1	Disposiciones Preliminares.	149
5.5.2	Requisitos de Ingreso, Vacantes y Sustituciones.....	150
5.5.3	Días y Horas de Trabajo.....	152
5.5.4	Horas Destinadas para la Comida.	154
5.5.5	Lugar, Día y Hora para pago de Salarios.....	154
5.5.6	Descanso Semanal.....	157
5.5.7	Asuetos.	159
5.5.8	Vacaciones Anuales.....	160
5.5.9	Aguinaldos.....	162
5.5.10	Derechos Prohibiciones para los Trabajadores.....	163
5.5.11	Obligaciones y Prohibiciones para la Empresa.....	168
5.5.12	Labores que no Deben Ejecutar las Mujeres.....	171
5.5.13	Exámenes Médicos y Medidas Profilácticas.....	173
5.5.14	Seguridad e Higiene en el Trabajo.....	174
5.5.15	Botiquín.	178
5.5.16	Prestaciones Cubiertas por el ISSS.	179
5.5.17	Licencias, Incapacidades y Prestaciones.....	179
5.5.18	Peticiones, Reclamos, y Modo de Resolverlos.....	181
5.5.19	Disposiciones Finales, Publicidad y Vigencia.....	184

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION.

En el **CAPÍTULO UNO** se presenta el MARCO METODOLÓGICO en donde se describe la definición del problema detallándose el problema principal que afecta a la empresa que es la mala inducción de personal. También se da a conocer la justificación del estudio y los objetivos.

El **CAPÍTULO DOS** contiene el MARCO REFERENCIAL en donde se describe el marco histórico, donde se hace una breve reseña histórica del surgimiento del Manual de Bienvenida, el Reglamento Interno de Trabajo y la empresa Restaurante Chino Tony Express. En el marco normativo se enumeran todas las leyes relevantes para este tipo de investigación. El marco teórico contiene los planteamientos teóricos que son importantes para sustentar nuestro estudio.

Posteriormente el **CAPÍTULO TRES** hace referencia a la METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN utilizada para la realización del estudio, el cual comprende la identificación de la población que fueron los empleados y clientes del Restaurante Chino Tony Express, San Miguel, las fuentes de información utilizadas y finalmente los procedimientos.

En el **CAPÍTULO CUATRO** se describe el ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS obtenidos en la investigación, entre ellos se mencionan: la falta de Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno. También se plantean las conclusiones que se determinaron a lo largo de la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico, en base a la realidad existente de la empresa que es la carencia de herramientas administrativas que solventen los problemas de inducción del personal.

Además se plantean las recomendaciones, las cuales se espera den solución a los problemas existentes en la organización; herramientas que en base a la teoría vendrían a solucionar tales problemas.

Finalmente en el **CAPÍTULO CINCO** se plantea la PROPUESTA de la elaboración del Manual de Bienvenida, el cual contiene los lineamientos para realizar una adecuada inducción de personal, y el Reglamento Interno que contiene las normas laborales para el buen entendimiento entre el empleador y el trabajador. Con el propósito de que su implementación contribuya a una mejor integración del personal.

CAPITULO UNO: MARCO METODOLOGICO.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Definición del Problema

A medida que han transcurrido los años, la administración nos ha enseñado que existen herramientas fundamentales para el desarrollo de una organización, entre las cuales podemos mencionar los manuales administrativos, especialmente los Manuales de Bienvenida y los Reglamentos Internos que constituyen un poderoso instrumento para lograr una adecuada inducción del personal a la empresa, pues permiten preparar al nuevo empleado, capacitándolos para forjar su desarrollo dentro de la organización.

El Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno permiten al empleado conocer la filosofía de la empresa, estructura organizacional, metas, normas disciplinarias entre otras prácticas laborales.

En nuestro país se encuentran muchas empresas tanto públicas como privadas que brindan a sus empleados Manuales de Bienvenida y Reglamentos Internos. Estas dos herramientas han tomado tanta importancia que empresas como colegios, universidades, hospitales, supermercados y restaurantes de comida rápida hacen entrega de estos instrumentos a sus empleados.

Sin embargo en el Restaurante Chino Tony Express aún no se cuenta con un Manual de Bienvenida que es de suma importancia en la inducción del empleado, lo que provoca que el nuevo empleado se sienta sin identificación dentro de la empresa y su adaptación no

sea la adecuada, aparte de esto la falta de inducción les ocasiona un deficiente ingreso, falta de socialización, y de integración al trabajo.

Además la empresa no cuenta con un Reglamento Interno por tal motivo se hace imposible imponer alguna sanción a los empleados, y difícilmente se establece una disciplina en la empresa, por lo cual la convivencia y el control se deterioran sin que la empresa pueda hacer mucho para evitarlo o remediarlo, por cuanto carece de herramientas legales para hacerlo. Cabe recalcar que toda empresa debe tener un Reglamento Interno obligatoriamente según el Código de Trabajo.

En vista de los problemas antes mencionados se considera necesario realizar una investigación para encontrar las posibles soluciones a estos.

1.1.2 Formulación del Problema.

¿Qué beneficios traerá a la empresa una adecuada inducción de personal a través de un Manual de Bienvenida?

¿Contribuirá la implementación de un Reglamento Interno a solventar los problemas existentes en la empresa Chino Tony Express, San Miguel?

1.2 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza con el propósito de elaborar el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno del Restaurante Chino Tony Express, San Miguel. Se considera conveniente la elaboración de estos ya que la empresa podrá desarrollarse de una mejor manera, porque tendrá en orden la relación con sus trabajadores, esto es importante debido

a que el trabajo debe realizarse siempre en un ambiente cordial y que se preste para que los laborantes ofrezcan su mejor esfuerzo con la mayor voluntad.

Esta investigación es significativa ya que pretende aportar elementos de juicio que ayuden a los empleados del Restaurante Chino Tony Express, San Miguel, a lograr un desempeño eficiente en sus tareas y actividades, proporcionando a la institución una mejor organización y coordinación laboral; y una inducción adecuada del nuevo empleado a la empresa. Además se pretende regular las responsabilidades de patrono y de los trabajadores, en la ejecución constante de las acciones, tareas o actividades que a cada uno de ellos corresponde.

Este estudio contribuirá a un eficiente y eficaz funcionamiento de la organización, lo que permitirá proyectarse como una empresa responsable, y una mejor imagen ante sus clientes y colaboradores. Obteniendo mayores recursos para funcionar y darle total cumplimiento a la razón de ser misión de la empresa.

La investigación pretende beneficiar a la administración en el logro de los objetivos y metas propuestas, para que realice además una adecuada inducción del personal que se vaya reclutando en el transcurso del tiempo; y además de esto el personal nuevo y antiguo podrá tener un Reglamento Interno con una definición más precisa entre lo que indica la ley (Código de trabajo) y las condiciones particulares de la actividad laboral de la empresa.

Además con esta investigación nos veremos beneficiados como estudiantes de administración de empresas ya que enriquecerá nuestros conocimientos en el área de recursos humanos y en nuestro futuro profesional

1.3 OBJETIVOS DEL ESTUDIO.

1.3.1 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS.

Objetivo General:

- Realizar una investigación que determine la necesidad de contar con un Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, que contribuyan a una adecuada inducción de personal en el Restaurante Chino Tony Express, en la ciudad de San Miguel.

Objetivos Específicos:

- Efectuar un diagnóstico institucional que detecte problemas que ocasionan una mala inducción de personal.
- Elaborar un Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, que fortalezcan la administración del recurso humano.
- Proporcionar a la empresa herramientas administrativas, que contribuyan a una mejor adaptación del empleado en la empresa.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL.

2.1 MARCO HISTORICO

2.1.1 Reglamento Interno a Nivel Mundial.

Desde que se realizó todo tipo de trabajo (según su condición social había campesinos, pastores, albañiles, artesanos, textiles, sastres, zapateros, panaderos, herreros, comerciantes, funcionarios gubernamentales y escribanos) 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 beneficiadas no solo los que participaban sino 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 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.¹

¹ Martínez, Julio Cesar. Recopilación de Leyes Laborales. Editorial Textos Universitarios. El Salvador 2009.

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. En el Censo formado por Servio Tulio (soberano romano) aparecen los Aurifices, joyeros: Coriarri, curtidores; Fabritignari, carpinteros, 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 carentes 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.

Durante 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).²

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

² Martínez, Julio Cesar. Recopilación de Leyes Laborales. Editorial Textos Universitarios. El Salvador 2009

aprobado por la autoridad estatal correspondiente, de acuerdo a las leyes laborales vigentes y a los contratos colectivos de trabajo.

En el periodo de la revolución industrial, durante el siglo XVIII, las compañías no eran por lo general negocios individuales sino más bien consorcios.

Sociedades comerciales manifestaron frecuentemente su opinión sobre los obstáculos que impedirán el desarrollo del comercio, las cámaras de comercio desempeñaron un papel importante en la abrogación de las leyes de Granos y el establecimiento del Comercio Libre.

El sentido corporativo de la fuerza trabajadora tuvo formas muy variadas de expresión. La situación dentro de la cual se encontraban los trabajadores domésticos no hacia fácil combinación alguna, en la primera mitad del siglo XVII existió un fuerte movimiento a favor de los clubes, estos tomaron un disfraz y disimularon sus verdaderos propósitos bajos títulos que implicaban amistosas actividades, se encontraban más cerca del gremio antiguo que del moderno sindicato.

Las actividades unionistas procuraban por entonces controlar los ingresos de nuevos industriales, suprimir trabajadores "falsos" y apelar ante la autoridad a fin de que se aplicasen las leyes dictadas por la reina Isabel sobre salarios.³

Más de 200 años antes el Estado reglamentó el trabajo, los estatutos establecidos entonces no eran materia de frecuente aplicación durante la Revolución Industrial aunque se sostenía que un aumento de jornales no solicitado por medio de una petición a los tribunales constituía un delito. Mientras una unión permanecía inactiva nadie la importunaba, más, en cuanto se iniciaba una disputa, los patronos hacían uso de la

³ Martínez, Julio Cesar. Recopilación de Leyes Laborales. Editorial Textos Universitarios. El Salvador, 2009.

influencia para obtener una ley que impidiese la asociación en esa particular rama de la industria.

Las clases dirigentes temían que las uniones sirviesen como disfraz a sociedades secretas o revolucionarias, la proposición que hizo Wilber Force de extender a todas las ramas de la industria la ley pedida por los fabricantes de molinos, tuvo muy poca oposición. Esta ley estableció que cualquier persona que se asociara con otra u otras con el fin de obtener un incremento de salario o una reducción de sus horas de trabajo podía ser sometida a los tribunales y ser condenada hasta 3 meses de prisión, el juez podía ser el mismo patrón o sino tomar una actitud decisiva dentro de la controversia. Las protestas fueron muchas y la ley se derogó sustituyéndola por otra. La ley de Asociaciones de 1.800 se aplicó raramente, en casi todos los casos donde los obreros fueron acusados de haberse asociado la persecución se hizo contra una conspiración, prohibida por la Common Law, o bien contra una violación a una disposición aplicable a una industria en lo particular. El aparato de la persecución penal era de poco efecto, no obstante sus apariencias, la mejor prueba de la verdad de esta afirmación la proporciona el hecho de que en el primer cuarto del siglo XIX se constituyeron incontables uniones, muchas de ellas públicamente sin que acción alguna se siguiese en su contra. La ley de Asociaciones se aplicaba por igual a los patronos. Hubo muy pocos procesos por conspiraciones hechas con el fin de disminuir los salarios.⁴

El Sastre de Charing Croos con ayuda de Joseph Hume logro en 1.824 que fuesen derogadas las leyes que impedían las asociaciones obreras. Todas estas reacciones provocaron otras combinaciones políticas, una nueva ley aprobada en 1.825 confirmó la legalidad de las asociaciones pero impuso penas para aquellos obreros declarados culpables de intimidar, molestar u obstruir las actividades de otros, y los tribunales durante largos años se vieron obligados a determinar el sentido de estos ambiguos términos.

⁴ Martínez, Julio Cesar. Recopilación de Leyes Laborales. Editorial Textos Universitarios. El Salvador, 2009.

No todos los "pobres diligentes" pudieron organizar sus defensas, el mejoramiento social era materia de asociaciones voluntarias y no ocupación del Estados o de los individuos. La ayuda pública se completaba con la impartida por cuerpos como la Sociedad para el Mejoramiento de los Pobres, la Sociedad Filantrópica... etc. Muchas de estas sociedades se contentaron con actuar dentro de la metrópoli, pero muchas otras crecieron en las provincias donde hubieron de enfrentarse al problema industrial de las nuevas ciudades.⁵

2.1.2 Manual De Bienvenida a Nivel Mundial.

Una herramienta administrativa que en los últimos años se ha extendido notablemente la constituyen los Manuales de Bienvenida. En la década del setenta y debido a la preocupación creciente por el comportamiento de los representantes y ejecutivos de las grandes empresas, algunos de ellas comenzaron a implementar Manuales de Bienvenida.

El Manual de Bienvenida consiste en describir las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados, recoge toda la información relevante para el nuevo trabajador: organigramas, vacaciones, nominas, calendarios, su formato puede ser en papel, on-line, video.

Un Manual de Inducción debe dar respuestas a todas las inquietudes del nuevo trabajador, facilitándole la integración como uno más.

⁵ Martínez, Julio Cesar. Recopilación de Leyes Laborales. Editorial Textos Universitarios. El Salvador, 2009.

Esta herramienta administrativa sirve para integrar al trabajador a su nuevo puesto, es considerado como uno de los elementos relativos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilita el aprendizaje dentro de una organización, por una parte; y por otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas.

El Manual de Bienvenida es uno de los primeros contactos del empleado con la empresa y el más tangible de ellos. De este manual dependerá, en gran parte, la opinión que se forme el empleado sobre la organización. El contenido del mismo variará de acuerdo a cada empresa, pero en sentido general proporcionará informaciones básicas de la compañía, tales como historia, misión, visión, objetivos y políticas generales, así como orientación al empleado sobre su trabajo. Este tipo de manuales permite que el empleado empiece a ser eficiente, eficaz y rentable desde el primer día y ayudan a que se sienta identificado con los intereses de la empresa.

Empresas como PepsiCo, Coca Cola, Bimbo, LG, Nestlé, utilizan Manuales de Bienvenida como una herramienta administrativa que les sirve para darles una adecuada inducción a los empleados. El 95% de las empresas de la Revista Fortune tienen Manuales de Bienvenida.⁶

2.1.3 Manual de Bienvenida y Reglamento Interno en El Salvador.

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 1ro de junio de 1949

⁶ Robbins, Stephen. P. Economía y Negocios. Editorial PEARSON, México, 2005. Pág. 104

Con la globalización muchas empresas multinacionales acomodaron sus Reglamentos Internos y Manuales de Bienvenida a nuestro país, basándose en la cultura, idioma, religiones, reglamentación laboral, entre otras.⁷

Es importante que las empresas salvadoreñas hagan uso de estas herramientas administrativas para poder estar a la altura de un mundo empresarial cada vez más competitivo. Por eso se hace de suma importancia que la empresa Chino Tony Express lleve a cabo el uso de estos instrumentos.

2.1.4 Antecedentes del Restaurante Chino Tony Express.

La empresa Chino Tony Express, fue fundada en San Miguel el 8 de Mayo de 1993 bajo la responsabilidad del Sr. Antonio Romero Irías, bajo el concepto de vender comida de origen chino, comienza sus operaciones en Food Court Metrocentro San Miguel, con rotundo éxito.

En el año de 1994 la empresa se inscribe en el CNR (Centro Nacional de Registros) bajo el nombre de “Chino Tony Express”. Para ese entonces contaba únicamente con 2 empleados, y en este mismo año cierra su sucursal de Metrocentro San Miguel y se traslada frente a la Plaza Chaparrastique.

Para el año 1995 la empresa se traslada a otro local frente a Wendys Roosevelt con un total de 22 mesas para atender al público.

Debido al aumento en la cartera de clientes se ven en la necesidad de abrir una nueva sucursal en Galerías Plaza, costado oriente de Metrocentro San Miguel, con esto se apertura también el servicio a domicilio y se incorpora un Sistema de Base de Datos de Clientes, en los que se incluye Nombres del cliente, domicilio, y números de teléfono.

⁷ [Http://ri.ues.edu.sv/435/1/10136641.pdf](http://ri.ues.edu.sv/435/1/10136641.pdf) (05/Abril/2012).

En el año 2010 se cierra la sucursal de Roosevelt y se traslada a Avenida Roosevelt Sur frente a Plaza de Toros, San Miguel.

Para la empresa no fue fácil adaptar las costumbres migueleñas a la comida china, pero se encontró el sabor que la gente pudo adaptar a su paladar. Para poder dar el sabor a la comida china se cuenta con dos empleados de origen chino, la capacitación para el Recurso Humano es constante, el propietario se vio en la obligación de graduarse como chef en un curso de 18 meses de duración, y transmitir estos conocimientos a sus colaboradores.

La empresa ha participado en los cinco festivales gastronómicos que se han realizado en la Ciudad de San Miguel y San Salvador haciéndose acreedores de los primeros lugares.

Dentro de su filosofía se destaca la mejora continua e innovación, el menú de comidas y bebidas se renueva cada seis meses, depurando e incorporando platillos, de esta manera la empresa se adapta a los cambios y gustos del consumidor.

Actualmente la empresa cuenta con 44 empleados, Se trabaja bajo horarios rotativos, entre los beneficios a los empleados se encuentra el ISSS, AFP, pago de horas extras, transporte en horas nocturnas, alimentación diaria. Sin embargo aún no se cuenta con manuales administrativos ni un Reglamento Interno De Trabajo. Sus metas a corto y mediano plazo son: abastecer nuevos mercados, en ciudades como Santa Rosa de Lima, Usulután, Morazán. Y expandirse a nivel nacional.

CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA CHINO TONY

➤ **Criterio económico**

Semibásicas: porque Producen mercancías destinadas a satisfacer directamente las necesidades vitales de la población.

➤ **Criterio según actividad que desarrolla**

Sector secundario: En este sector se encuadra a todas las empresas que transforman los productos obtenidos en el sector primario y también fabrican nuevos productos

➤ **Criterio jurídico**

En el Artículo 2 del Código de Comercio que dice que las “**personas naturales titulares de una empresa mercantil se llaman comerciantes individuales**” criterio jurídico que clasificaría a la empresa como comerciante individual.

➤ **Criterio según la duración**

Comerciante Individual **la duración es indefinido.**

➤ **Criterio según origen de capital**

Según el origen de su capital en **privado** su finalidad es eminentemente lucrativa.

➤ **Criterio según el tamaño de la empresa**

Según el tamaño se clasifica en **mediana** ya que el número de empleados comprende de 45 y su producción es para el consumo final

2.2 MARCO NORMATIVO.

2.2.1 Código de Comercio.

Artículo 2.- Son comerciantes:

- I. Las personas naturales titulares de una empresa mercantil, que se llaman comerciantes individuales.

- II. Las sociedades, que se llaman comerciantes sociales.

Se presumirá legalmente que se ejerce el comercio cuando se haga publicidad al respecto o cuando se abra un establecimiento mercantil donde se atienda al público.

Los extranjeros y las sociedades constituidas con arreglo a las leyes extranjeras, podrán ejercer el comercio en El Salvador con sujeción a las disposiciones de este Código y demás leyes de la República.

Artículo 3.- Son actos de comercio:

- I. Los que tengan por objeto la organización, transformación o disolución de empresas comerciales o industriales y los actos realizados en masa por estas mismas empresas.

- II. Los actos que recaigan sobre cosas mercantiles.

Además de los indicados, se consideran actos de comercio los que sean análogos a los anteriores.

Artículo 6.- Solamente pueden ejercer el pequeño comercio y la pequeña industria los salvadoreños por nacimiento y los centroamericanos naturales, quienes tendrán derecho a la protección y asistencia técnica del Estado, en las condiciones que establezca una ley especial.

LOS QUE CONTRAVENGAN LO DISPUESTO EN EL INCISO ANTERIOR QUEDARAN SUJETOS A LAS SANCIONES QUE LA LEY ESPECIAL INDIQUE Y EN SU CASO, SUS ESTABLECIMIENTOS SERAN CERRADOS SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN LA MISMA. (6)

La ley especial fijará el límite por bajo del cual se considerará a una empresa como pequeño comercio o pequeña industria.

Artículo 7.- Son capaces para ejercer el comercio:

- I. Las personas naturales que, según el Código Civil son capaces para obligarse
- II. Los menores que teniendo dieciocho años cumplidos hayan sido habilitados de edad.
- III. Los mayores de dieciocho años que obtengan autorización de sus representantes legales para comerciar, la cual deberá constar en escritura pública.
- IV. Los mayores de dieciocho años que obtengan autorización judicial.

Estas autorizaciones son irrevocables y deben ser inscritas en el Registro de Comercio.

Artículo 411.- Son deberes del comerciante:

- a) Obtener matrícula personal.
- b) Matricular sus empresas mercantiles.
- c) Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este Código

- d) Inscribir en el Registro de Comercio los documentos relativos a su negocio que estén sujetos a esta formalidad, y cumplir los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece.
- e) Mantener su actividad dentro de los límites legales y abstenerse de toda competencia desleal.

Artículo 435.- El comerciante está obligado a llevar contabilidad debidamente organizada, de acuerdo con alguno de los sistemas generalmente aceptados, autorizados por la oficina encargada de la vigilancia del Estado; y a conservar en buen orden la correspondencia y demás documentos probatorios.

El comerciante debe llevar los siguientes registros contables: Estados Financieros, Diario y Mayor, y los demás que sean necesarios por exigencias contables o por ley.

Artículo 441.- El comerciante deberá establecer, por lo menos una vez al año, la situación económica y financiera de su empresa, la cual mostrará a través del balance general y el estado de pérdidas y ganancias.

La Oficina mencionada puede autorizar, en los casos en que la naturaleza del sistema de contabilidad adoptado así lo requiera, que la contabilidad se lleve en hojas separadas y que se hagan en el Diario anotaciones resumidas o cualesquiera otras modificaciones.

2.2.2 Código Tributario.

El Código Tributario tiene como finalidad dictaminar principios y normas jurídicas, aplicables a todos los tributos internos bajo la competencia de la Administración Tributaria.

Artículo 38.- Son contribuyentes quienes realizan o respecto de los cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributario.

Artículo 58.- El hecho generador es el presupuesto establecido por la ley por cuya realización se origina el nacimiento de la obligación tributaria.

Artículo 85.- Son obligados formales los contribuyentes, responsables y demás sujetos que por disposición de la ley deban dar, hacer o no hacer algo encaminado a asegurar el cumplimiento de la obligación tributaria sustantiva o sea del pago del impuesto.

Artículo 96.- Cuando los sujetos pasivos posean sucursales, establecimientos o agencias que conformen junto a la casa matriz una sola entidad o persona jurídica, deberán presentar una sola declaración tributaria y conformar los datos en forma consolidada, sin perjuicio de que la Administración Tributaria pueda solicitar la información desagregada por agencias, sucursales, establecimientos, centros o costos.

Artículo 139.- Para efectos de este Código se entiende por contabilidad formal la que, ajustándose consistentemente a uno de los métodos generalmente aceptados por la técnica contable apropiada para el negocio de que se trate, es llevada en libros autorizados en legal forma.

Están obligados a llevar contabilidad formal los sujetos pasivos que de conformidad a lo establecido en el Código de Comercio o en las leyes especiales están obligados a ello.

La contabilidad formal deberá complementarse con los libros auxiliares de cuentas necesarios y respaldarse con la documentación legal que sustente los registros, que permita

establecer y claridad y registros, que permita establecer con suficiente orden y claridad los hechos generadores de los tributos establecidos en las respectivas leyes tributarias las erogaciones, estimaciones y todas las operaciones que permitan establecer su real situación tributaria.

Los asientos se harán en orden cronológico, de manera completa y oportuna, en idioma castellano y expresado en moneda de curso legal. Las operaciones serán asentadas a medida que se vayan efectuando, y solo podrá permitirse un atraso de dos meses para efectos tributarios.

No podrá modificarse un asiento o un registro de manera que no sea determinado su contenido primitivo. Tampoco podrán llevarse modificaciones tales que resulte incierto determinar si han sido hechas originalmente o con posterioridad.

Las partidas contables y documentos deberán conservarse en legajos y ordenarse en forma cronológica, en todo caso, las partidas contables deberán poseer la documentación de soporte que permite establecer el origen de las operaciones que sustentan; lo anterior, también es aplicable a las partidas de ajuste.

La contabilidad podrá llevarse en forma manual o mediante sistemas mecanizados, para lo cual no será necesario obtener autorización previa de la administración tributaria, bastando con cumplir las normas relativas a la conservación de los respectivos archivos y programas.

Los sujetos pasivos están obligados a exigir la contabilidad en las oficinas de la casa matriz o en el lugar que hayan informado que la mantendrán.

2.2.3 Código de Trabajo.

Artículo 302.- Todo patrono privado que ocupe de modo permanente diez o más trabajadores y las instituciones oficiales autónomas o semiautónomas, 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 considerara legítimo. Toda modificación del reglamento deberá hacerse en la misma forma.

Artículo 303.- Para su aprobación, el reglamento interno de trabajo deberá estar de acuerdo con las disposiciones de este Código, las leyes, contratos y convenciones que lo afecten; y tendrá como fin establecer con claridad las reglas obligatorias de orden técnico 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.

Artículo 304.- Entre las reglas a que se refiere el artículo anterior, el reglamento interno deberá contener:

- a) Horas de entrada y salida de los trabajadores;
- b) Horas y lapsos destinados para la comidas;
- c) Lugar, día y hora de pago;
- d) Destinación de la persona ante quien podrá ocurrirse para peticiones o reclamos en general;
- e) Disposiciones disciplinarias y modo de aplicarlas;
- f) Laborales que no deben ejecutar las mujeres y los menores de edad;
- g) 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;

- h) 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; y
- i) Las demás reglas que a juicio del Director General de Trabajo fueran necesarias.

Artículo 305.- El patrono podrá suspender hasta por un día al trabajador, 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.

Artículo 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 entrara en vigencia quince días después de la fecha en que se haya dado a conocer.

Mientras un reglamento este 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.

2.2.4 Código de Salud.

Artículo 75.- Todo edificio o local de uso público debe mantenerse limpio conforme a las instrucciones que dicte la autoridad de salud correspondiente.

Artículo 76.- Los propietarios, poseedores o detentadores de predios baldíos y de sitios o locales abiertos en sectores urbanos, deberán cerrarlos para evitar que se conviertan en fuentes de infección.

Artículo 77.- Los establecimientos que produzcan desechos que por su naturaleza o peligrosidad no deben entregarse al servicio público de aseo deberán establecer un sistema de tratamiento o autorizado por el Ministerio.

Artículo 82.- Alimento es todos productos naturales o artificiales elaborados o sin elaborar, que ingerido aporta los organismos materiales y energía para el desarrollo de los procesos biológicos en el hombre.

Las sustancias que se adicionan a la comida y bebida como correctivos o sin coadyuvantes, tengan o no cualidades nutritivas y bebidas en general, con o sin finalidad alimenticia, se les aplicarán las mismas normas que a los alimentos.

Artículo 83.- El Ministerio emitirá las normas necesarias para determinar las condiciones esenciales que deben tener los alimentos y bebidas destinadas al consumo público y las de los locales y lugares en que se produzcan, fabriquen, envasen, almacenen, distribuyan o expendan dichos artículos así como de los medios de transporte.

Artículo 84.- Para los efectos de este Código se consideran en relación con los alimentos, las siguientes definiciones;

- a) Alimento alterado, es el que por cualquier causa como humedad, temperatura, aire, luz, tiempo, enzimas u otras ha sufrido averías, deterioro en perjuicio de su composición intrínseca;
- b) Alimento contaminado, es el que contiene organismos patógenos, impurezas, minerales u orgánicas inconvenientes o repulsivas, o un número de organismos banales superior a los límites fijados por las normas respectivas y el que ha sido manipulado en condiciones higiénicas defectuosas, durante la producción, manufactura, envase, transporte, conservación o expendio;
- c) Alimento adulterado, es el que esta privado parcial o totalmente de elementos útiles o de principios alimenticios característicos del producto, sustituidos por otros inertes o extraños o adicionado de un exceso de agua u otro material de relleno, coloreado o tratado artificialmente para disimular alteraciones, defectos de elaboración o materias primas de deficiente calidad, o adicionado con sustancias no autorizadas o que no correspondan por su composición, calidad y demás caracteres, a las denominadas o especificadas en las leyendas con que se ofrezcan al consumo humano;
- d) Alimento falsificado, es el que tiene la apariencia y caracteres de un producto legítimo y se denomina como éste sin serlo, o que no procede de sus fabricantes legalmente autorizados.

Artículo 86.- El Ministerio por sí o por medio de sus delegados, tendrá a su cargo la supervisión del cumplimiento de las normas sobre alimentos y bebidas destinadas al consumo de la población dando preferencia a los aspectos siguientes:

- a. La inspección y control de todos los aspectos de la elaboración, almacenamiento, refrigeración, envase, distribución y expendio de los artículos alimentarios y

- bebidas; de materias primas que se utilicen para su fabricación; de los locales o sitios destinados para ese efecto, sus instalaciones, maquinarias, equipos, utensilios u otro objeto destinado para su operación y su procesamiento; las fábricas de conservas, mercados, supermercados, ferias, mataderos, expendios de alimentos y bebidas, panaderías, fruterías, lecherías, confiterías, cafés, restaurantes, hoteles, moteles, cocinas de internados y de establecimientos públicos y todo sitio similar;
- b. La autorización para la instalación y funcionamiento de los establecimientos mencionados en el párrafo anterior, y de aquellos otros que expenden comidas preparadas, siempre que reúnan los requisitos estipulados en las normas establecidas al respecto;
 - c. El examen médico inicial y periódico que se estimen necesarios para conocer la calidad, composición, pureza y valor nutritivo de los artículos alimentarios y bebidas;
 - d. El mantenimiento de servicios, permanentes de veterinaria, para la inspección y control de los sitios de crianza y encierro de animales, en mercados, lecherías, rastros y otros similares;
 - e. El control a posteriori de la propaganda comercial de artículos alimentarios y bebidas para evitar que induzcan o constituyan peligro para la salud al anunciar cantidades o propiedades que en realidad no poseen;
 - f. El examen médico inicial y periódico de las personas que manipulan artículos alimentarios y bebidas, para descubrir a los que padecen alguna enfermedad transmisible o que son portadores de gérmenes patógenos. El certificado de salud correspondiente, que constituirá un requisito indispensable para esta ocupación, deberá ser renovado semestralmente o con mayor frecuencia si fuere necesario y ninguna persona podrá ingresar o mantenerse en el trabajo si no cuenta con dicho certificado válido.

El incumplimiento de esta disposición deberá ser comunicado inmediatamente a la autoridad laboral correspondiente, para su calificación como causal de suspensión o terminación del contrato de trabajo;

De todo otro asunto que se refiera a artículos alimentarios y bebidas que no estén expresamente consignados en este Código y Reglamento respectiva

Artículo 88.- La importación, fabricación y venta de artículos alimentarios y bebidas, así como de las materias primas correspondientes, deberán ser autorizadas por el Ministerio, previo análisis y registro. Para este efecto, la autoridad de salud competente podrá retirar bajo recibo, muestras de artículos alimentarios y bebidas, dejando contra muestras selladas.

Para importar artículos de esta naturaleza; deberá estar autorizado su consumo y venta en el país de origen por la autoridad de salud correspondiente. En el certificado respectivo se deberá consignar el nombre del producto y su composición.

Artículo 107.- Se declara de interés público, la implantación y mantenimiento de servicios de seguridad e higiene del trabajo. Para tal fin el Ministerio establecerá de acuerdo a sus recursos, los organismos centrales, regionales, departamentales y locales, que en coordinación con otras instituciones, desarrollarán las acciones pertinentes.

Artículo 108.- El Ministerio en lo que se refiere a esta materia tendrá a su cargo:

- a) Las condiciones de saneamiento y de seguridad contra los accidentes y las enfermedades en todos los lugares de producción, elaboración y comercio.
- b) La ejecución de medidas generales y especiales sobre protección de los trabajadores y población en general, en cuanto a prevenir enfermedades y accidentes; y
- c) La prevención o control de cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar la salud y la vida del trabajador o causar impactos desfavorables en el vecindario del establecimiento laboral.

2.3 MARCO TEORICO.

2.3.1 MANUAL DE BIENVENIDA Y REGLAMENTO INTERNO.

2.3.1.1 Estructura Organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

2.3.1.1.1 Organización formal e informal.

La organización formal es la estructura planificada que representa un intento por establecer una serie de relaciones entre componentes que permitan alcanzar los objetivos de manera efectiva.

Sin embargo, las organizaciones no funcionarán exactamente igual a lo establecido en su organización formal. La parte informal de la organización se establece debido a actividades o interacciones que no han sido planeadas formalmente.⁸

2.3.1.2 Misión

La misión de la empresa es el punto de partida de la actividad de la organización cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial de la misma).

La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial. Constituye la auténtica declaración de principios corporativos, y es aconsejable que se

⁸ Vainrub, Roberto. Nacimiento de una empresa. Editorial TEXTO. Venezuela 1996. Pág. 78.

redacte explícitamente. La declaración de la misión debe responder las siguientes preguntas:

¿Por qué y para que esta la empresa en el mercado?

¿En qué tipo de negocios esta exactamente la organización (a que se dedica).

¿Cuáles son los productos o servicios principales que ofrecemos a los clientes.⁹

2.3.1.3. Visión.

La visión de una empresa es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

A diferencia de [la misión](#), la declaración de la visión contesta la pregunta “¿qué queremos ser?”, mientras que la misión contesta la pregunta: “¿cuál es nuestra razón de ser?”.¹⁰

La visión constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos, como reflejo de la cultura de la organización en las percepciones del entorno.¹¹

⁹ Dirección y Gestión de Empresas. Dirección Estratégica. Editorial VERTICE. España 2008. Pág. 39.

¹⁰ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 570

¹¹ Dirección y Gestión de Empresas. Dirección Estratégica. Editorial VERTICE. España 2008. Pág. 38

2.3.1.4 Valores Organizacionales.

Son los deseos o necesidades afectivas y consientes de las personas que guiaran el comportamiento organizacional.¹²

En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada (sus objetivos); y de su proyección en el futuro (su visión). Para ello, deberían inspirar las actitudes y acciones necesarias para lograr sus objetivos.

Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales.

Si esto no ocurre, la organización debe revisar la manera de trabajar sus valores.¹³

2.3.1.5 Objetivos Organizacionales.

Es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.¹⁴

¹² Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 270

¹³ <http://www.elvalordelosvalores.com/definicion/index.html> (08/04/2012)

¹⁴ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 584

Los objetivos son los fines o propósitos hacia los cuales se deben dirigir los esfuerzos de un grupo humano.

El objetivo de toda empresa es principalmente obtener utilidades a través de todas aquellas áreas funcionales por ejemplo: mercado, ventas, personal, innovaciones, función social, etc.

Los objetivos dentro de la empresa deben ser claros en cuanto a que deben ser atendidos por el personal de la empresa y señalados por la alta dirección.¹⁵

2.3.1.6 Organigramas.

Conocidos también como graficas de organización o cartas de organización, los organigramas son representaciones graficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro e ella.¹⁶

2.3.1.7 Cultura Organizacional.

Según Edgar Schein definió la cultura organizacional como: “Un patrón de premisas básicas inventadas, descubiertas o desarrolladas por un determinado grupo conforme aprende a enfrentar los problemas de adaptación externa e integración interna que ha funcionado lo bastante bien para considerarlo valido y por lo tanto, para transmitirlo a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir esos problemas.

¹⁵ Mercado, Salvador. Administración aplicada Teoría y Práctica. Editorial LIMUSA. México, 2009. Pág. 177.

¹⁶ Munch Galindo. Fundamentos de Administración. Editorial TRILLAS. México, 1993. Pág. 132.

Aunque todas las organizaciones tienen culturas no todas las culturas tienen el mismo impacto en el comportamiento y los actos del empleado. Las culturas fuertes, culturas en las que los valores fundamentales de la empresa están muy arraigados y difundidos, ejercen mayor influencia en los empleados que las culturas débiles. Cuanto más acepten los empleados los valores fundamentales de la organización y cuanto más se comprometan con ellos más fuerte es la cultura.

2.3.1.7.1 Como aprenden la cultura los empleados.

La cultura se transmite a los empleados de varias maneras. Las más importantes son anécdotas, los ritos, los símbolos materiales y el lenguaje.

Anécdotas: Las anécdotas de una organización son narradas sobre historias significativas, casos de los fundadores, reglas que se rompen, reacciones a errores pasados.

Ritos: Los ritos corporativos son secuencias de actividades que expresan y refuerzan los valores de la organización, las metas que son más importantes y que personas son importantes.

Símbolos Materiales: La disposición de las instalaciones, el atuendo de los empleados, los autos que se dan a los ejecutivos y el avión de la corporación son símbolos materiales. Otros son el tamaño de la oficina, la elegancia de los mobiliarios, las gratificaciones de los ejecutivos. Los símbolos materiales comunican a los empleados qué es importante, el grado de igualdad que quiere la dirección y los comportamientos que se esperan y consideran apropiados.

Lenguaje: Muchas organizaciones y unidades utilizan el lenguaje como modo de identificar a los miembros de una cultura. Al aprender este lenguaje, los miembros dan fe de que aceptan la cultura y de que están dispuestos a conservarlas.¹⁷

¹⁷ Robbins, Stephen. Administración. Editorial PEARSON. México 2005. Pág. 60.

2.3.1.8 Políticas.

Las políticas son normas de acción, expresadas en forma verbal, escrita o implícita, que son adoptadas y seguidas por un dirigente. Es recomendable que las políticas sean escritas, pues se ha llegado a comprobar que una política verbal no existe y se presta a confusión.

Las políticas son necesarias porque por medio de ellas se establece la manera cómo vamos a alcanzar los objetivos, y son importantes en la planeación. Con ellas el gerente tiene una guía un camino a seguir para desarrollar positivamente su trabajo.¹⁸

2.3.1.9 Manuales Administrativos.

Los manuales administrativos son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.

Los manuales, de acuerdo a su contenido, pueden ser:

1. De políticas.
2. Departamentales
3. De bienvenida
4. De organización
5. De procedimientos
6. De técnicas, y
7. De puesto.

Son de gran utilidad ya que:

¹⁸ Mercado, Salvador. Administración Aplicada. Teoría y Práctica. Editorial LIMUSA. México 2009. Pág. 187.

- Uniforman y controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer.
- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudar a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de los sistemas.
- Reducen costos al incrementar la eficiencia.¹⁹

2.3.1.10 Manual de Bienvenida.

La empresa es siempre la emisora de un escrito de bienvenida de esta índole, a menudo mediante su departamento de personal o de recursos humanos.

El objetivo del mensaje es ofrecer un buen recibimiento al nuevo trabajador y ponerse a su disposición para cualquier asunto que pudiera necesitar.

El texto debe ser personalizado y estar redactado en un tono cálido. Debe evitarse cualquier forma de estilo institucional.

Si bien puede tramitarse mediante un comunicado interno (en soporte papel o por correo electrónico), es aconsejable elaborar una carta, ya que se trata de un texto protocolario.

¹⁹ Munch Galindo. Fundamentos de Administración. Editorial TRILLAS, México 1993. Pág. 430

Es un documento todavía poco habitual en el ámbito laboral. Sin embargo algunas empresas comienzan a adoptarlo a fin de fomentar una buena atmosfera de trabajo. El receptor suele agradecer esta muestra de solidaridad, recibida en un momento siempre delicado al integrarse en un ambiente que suele ser desconocido.²⁰

Cuando la empresa no brinda a sus empleados una inducción completa y tampoco dispone de un manual de bienvenida, esto ocasiona un deficiente ingreso, falta de socialización y de integración al trabajo.

Para atenuar estas fallas, se propone realizar una inducción adecuada que contenga un recorrido por las instalaciones así como la elaboración de un manual de bienvenida que contenga la estructura organizacional, misión, visión, filosofía y objetivos para que el trabajador adquiera conocimientos relevantes acerca de la empresa.

Concepto:

Es un instrumento escrito que comprende una descripción de las políticas de una organización, normas, prestaciones y otros temas, relacionados con la actividad propia de aquella.²¹

También se les llama manuales del empleado; suelen englobar todo lo que le interesa conocer al empleado en general, sobre todo al ingresar a la empresa.

Características:

1. **Título:** debe ser amistoso para el nuevo trabajador.
2. **Formato:** debe estar hecho a base de párrafos pequeños, con bastantes encabezados, para facilitar su lectura. Márgenes amplios.
3. Debe usarse un tipo de letra moderno y claro.
4. **Material gráfico:** fotografías, dibujos y graficas en abundancia.
5. **Tamaño:** debe ser manuable al folleto.
6. **Papel:** de la mejor calidad.²²

²⁰ Sanz Pinyol, Gloria. Manual de Comunicaciones Escritas en la Empresa. Editorial Grao. España 2008, Pág. 87

²¹ Dorat, Pedro; Oliva Ricardo, Zaldivar Angélica; Propuesta de un Manual de Selección o Inducción de Personal para el MAG, Región Occidental. UES. 1992. Pág. 109.

Existe una etapa la cual facilitará la comprensión del trabajo al nuevo empleado, esta etapa se llama de *Seguimiento*. El propósito de esta etapa es garantizar un desarrollo adecuado del programa de socialización es decir retroalimentar el programa y realizar los ajustes del caso para procurar que el empleado se adapte satisfactoriamente y oportunamente a la organización.

Lo más recomendable es que el programa de socialización sea, al menos, de 3 meses, con acciones discontinuas, de manera que sea consistente con el periodo de prueba. Además llevar a cabo estas actividades de inducción para cada una de las siguientes etapas:

- **Primera etapa, Bienvenida:** Diálogo entre el supervisor, el compañero guía y el empleado; presentación con los compañeros de trabajo; recorrido por lugares de uso frecuente en su trabajo.

- **Segunda Etapa, Introducción a la Organización:** Debe Abarcar temas referidos a información de la organización: en lo que respecta a la información específica relacionada con la unidad y el cargo que deberá desempeñar el empleado, se sugiere que tanto el supervisor como el compañero guía sean los responsables de esta tarea. Se podría realizar mediante demostraciones de cómo hacer el trabajo por parte del compañero guía; entrega de trabajos realizados por otros funcionarios de la unidad para que el empleado tenga idea del tipo de trabajo que deberá desarrollar.

²² Reyes Ponce, Agustín. Administración de Personal, Relaciones Humanas. Primera Parte. Editorial LIMUSA. México 1997. Pág. 96.

○ **Tercera Etapa, Seguimiento:** En esta etapa se pueden realizar reuniones mensuales con el supervisor, el compañero guía y el empleado. Mediante el uso adecuado del proceso de socialización, las empresas pueden llegar a contar con equipos de trabajo de alto rendimiento en todas sus decisiones, lo que trae eficacia²³

Los manuales de este tipo, que tratan sobre administración de personal pueden elaborarse destinados a tres clases de usuario:

1. Para personal en general, que es el caso de los manuales del empleado o de reglas y reglamentos de oficina y que usualmente dan a conocer las políticas y algunas veces procedimientos.
2. Para los supervisores, y en este caso tienden a comunicar las actividades y políticas de la administración sobre la forma en que el personal de supervisión debe dirigir el esfuerzo de sus subordinados.
3. Para el personal del departamento o unidad de personal, en cuyo caso podrán ser manuales de organización del departamento de políticas y de procedimientos específicos a cargo del departamento.²⁴

Contenido del Manual de Bienvenida.

- 1) Bienvenida. (Carta firmada por el Director Gerente)
- 2) Nuestra historia.
- 3) Nuestros productos
- 4) Código de conducta de los integrantes de la empresa. (Con una breve introducción).
- 5) Carta de organización: general y por departamentos.

²³ <http://www.UCA.ac.cr/acta/1999may/LmTINEZ.htm> (07/Abril/2012)

²⁴ Gómez ceja, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas. Mc Graw Hill. México, 1994. Pag.383.

- 6) Mapa de sucursales, depósitos; fábricas, etc.
- 7) Mapas de la planta y oficinas.
- 8) Puestos directivos y departamentales, y jefes que los ocupen. (Con retratos de los principales, al menos).
- 9) Políticas de personal.
- 10) Prestaciones:
 - Deben darse ideas sobre prestaciones médicas.
 - Compras a precios especiales.
 - Compras en otras empresas (descuento).
 - Alimentación gratuita a los hijos de empleados.
 - Gratificaciones.
 - Servicio de comedor.
 - Club deportivo.
 - Becas, seminarios, etc.
- 11) Si pensara usted abandonar esta empresa.
- 12) Cierre del folleto.

2.3.1.11 Reglamento Interno.

Conceptos:

- Es el conjunto de normas que determinan las condiciones a que deben sujetarse el empleador y sus trabajadores en la prestación del servicio.²⁵

²⁵ Coral R, Alexander. "Reglamento de Trabajo ¿Qué es?, ¿Cuándo es obligatorio?, ¿Qué contiene? Argentina, 1 de Sept. 2009.

Estipula las condiciones de trabajo en una empresa u organización en particular. Adicionalmente, constituye una limitante para el arbitrio disciplinario del empleador, en él se contienen las condiciones bajo las cuales se aplicarán sanciones de carácter unilateral, donde el empleador fija las condiciones disciplinarias, las relativas a higiene y salud y, en ocasiones, establece principios generales de remuneración.²⁶

Importancia.

El Reglamento Interno de Trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El Reglamento Interno de Trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

Es de vital importancia para el buen desarrollo de las actividades que se realizan en toda empresa o establecimiento la implementación de un instrumento que contenga de forma expresa y detallada las disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de éstas.

²⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_laboral (05/Abril/2012).

Obligatoriedad.

El Reglamento Interno de Trabajo es obligatorio para todo patrono que ocupe más de cinco trabajadores en empresas comerciales, más de diez en empresas industriales o más de veinte en empresas agrícolas.

La elaboración del reglamento se encuentra a cargo del patrono y hace parte integral de los contratos de trabajo de todos sus empleados, su aprobación es competencia del Ministerio de Trabajo.²⁷ (Ver Anexo N° 5)

Estructura del Reglamento Interno de Trabajo.

CAPITULO I. Disposiciones Preliminares.

CAPITULO II. Requisitos de Ingreso.

CAPITULO III. Días y Horas de Trabajo.

CAPITULO IV. Horas Destinadas para la Comida.

CAPITULO V. Lugar. Día y Hora para el Pago de los Salarios, Comprobantes de Pago.

CAPITULO VI. Descanso Semanal.

CAPITULO VII. Asuetos.

CAPITULO VIII. Vacaciones Anuales.

CAPITULO IX. Aguinaldos.

CAPITULO X. Obligaciones y Prohibiciones para los(as) Trabajadores(as).

CAPITULO XI. Obligaciones y Prohibiciones para la Empresa.

²⁷ Latorre Chacón, Leonardo. Conferencias Ingeniería Civil. Editorial UNION. Chile 2008.

CAPITULO XII. Labores que no Deben Ejecutar ni Menores de Edad.

CAPITULO XIII. Exámenes Médicos y Medidas Profilácticas.

CAPITULO XIV. Seguridad e Higiene en el Trabajo.

CAPITULO XV. Botiquín.

CAPITULO XVI. Prestaciones Cubiertas por el ISSS.

CAPITULO XVII. Peticiones Reclamos y Modo de Resolverlos.

CAPITULO XIX: Disposiciones Finales, Publicidad y Vigencia.²⁸

2.3.2 INDUCCION DE PERSONAL.

Concepto de Inducción:

Proceso formal para familiarizar a los empleados con la organización, sus puestos y sus unidades de trabajo. El proceso de inducción tiene por objetivos que la incorporación de personal se realice conforme a estricto apego a la ley y a las condiciones generales de trabajo.

Importancia:

La inducción es necesaria, porque el trabajador necesita ser adaptado lo más rápido y eficazmente posible al nuevo medio. Los recuerdos son los que más persistentemente habrán de influir en su actividad y, si son desagradables, por la incertidumbre y ansiedad que provoca lo nuevo y lo desconocido, afectara su moral, estabilidad y hasta el grado de compromiso hacia la empresa.

²⁸ <http://www.mtps.gob.sv> (06/Sept/2012).

Por lo expuesto se puede establecer que el primer paso de la inducción estará a cargo de Recursos Humanos o la oficina de personal, en su defecto. Es aquí donde debe darse al nuevo trabajador, informes de la siguiente naturaleza:

1. Generalidades de la empresa en que va a trabajar, su historia, sus productos, su organización, sus principales funciones, etc.
2. Políticas generales de personal, qué espera la empresa del nuevo trabajador, y qué puede esperar éste de la empresa.
3. Beneficios de los que puede disfrutar.

Por lo tanto se considera que la inducción hoy en día es importante para que el nuevo empleado se adapte lo más rápido posible y se identifique con su trabajo y con la empresa, necesitamos que se integre al equipo humano que hace la dinámica organizacional, es por ello que al diseñar e implementar un buen programa de inducción ocasiona gran cantidad de beneficios para ambas partes.

Actividades para una buena inducción.

- Reuniones con el personal de nuevo ingreso el día de su contratación, primer día de trabajo.
- Información y explicación amplia sobre el contenido del Manual de Bienvenida.
- Prestaciones.
- Ubicación de servicios sanitarios, comedor, consultorio médico, etc.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Pequeño plano de instalaciones.
- Información, que pueda representar interés al nuevo empleado.

Factores que inciden en una mala inducción.

Los siguientes son errores típicos en la inducción al personal que se incorpora a una empresa:

- a) No tener un programa de inducción.
- b) Contar con un programa de inducción deficiente y superficial.
- c) No continuar el jefe inmediato la inducción en la parte específica del puesto que le reporta.

En seguida se analizan las consecuencias de cada error mencionado.

Cuando no se tiene ningún programa de inducción, las personas de nuevo ingreso están llenas de dudas sobre todo lo que concierne a la empresa. "Arrojar" a los nuevos empleados a trabajar ignorando lo elemental e indispensable acerca de la empresa y del puesto que van a ocupar los hace poco productivos inicialmente y sus múltiples dudas los pueden orillar a cometer errores involuntarios y a trabajar con lentitud extrema para no cometer errores, sin contar la imagen inapropiada que se formen de la compañía y la falta de sensibilidad que representa no darles, por lo menos, una cordial bienvenida.

No tener un programa de inducción o tenerlo incompleto deja una mala impresión en las personas que se incorporan.

Significa también perder una excelente oportunidad para "ubicar" al personal sobre aspectos relevantes de la empresa, como su historia, sus antecedentes, la visión de la compañía, con la que todo empleado debe estar comprometido, sus creencias y valores, cómo llegaron a sus puestos los principales ejecutivos de la empresa y aspectos relevantes que ayuden a sensibilizar a los nuevos contratados.

No se pretende detallar aquí los temas de un programa de inducción, que es diferente para cada organización. Lo importante por resaltar es que la inducción constituye un momento excelente para lograr que los "nuevos" se sientan en casa y empezar a crearles orgullo de pertenencia por su empresa.

Cuando una persona inicia actividades en una compañía, existe un grado de ilusión y de entusiasmo, así como la idea de trabajar mucho tiempo en la organización y de crecer con ella.

Por eso, el inicio de actividades de los nuevos empleados debe aprovecharse bien, pues la ilusión y el entusiasmo tienden a desaparecer en poco tiempo si no se les refuerza. La ilusión y el entusiasmo desaparecen muy rápidamente cuando no hay inducción para el personal de nuevo ingreso.

Un buen programa de inducción facilita que el personal de nuevo ingreso empiece a ser productivo con mayor rapidez; sin embargo, por más completo que sea el programa de inducción que maneje el área de recursos humanos, sólo puede presentar los temas generales de la compañía, es decir, la inducción que concierne al área y las funciones que va a desempeñar cada persona debe realizarla cada superior inmediato.

Cada jefe tiene la responsabilidad, frecuentemente olvidada, de explicar con detalle al personal de nuevo ingreso sobre lo específico de su departamento y de su puesto, al grado de que no debiera "soltarlo" hasta asegurarse de que conoce todo lo necesario para ser eficiente en las responsabilidades que debe atender y comprobar que empieza a ejecutarlas adecuadamente

No realizar lo anotado en los párrafos anteriores es una falla frecuente en la mayoría de los jefes. Se falla al grado de que no es insólito que cuando el área de

recursos humanos envía al superior inmediato el formato de evaluación para decidir si el nuevo empleado debe ser contratado por tiempo indefinido o continuar en forma temporal, al concluir su periodo de prueba, algunos jefes, por no haber observado de cerca y suficientemente a un empleado, no tienen idea precisa acerca de cómo ha venido desenvolviéndose.

Aun sin estar seguros de su actuación, no faltan los jefes que solicitan su contrato definitivo prácticamente a ciegas. Tampoco son raros los jefes que poco tiempo después de haber contratado por tiempo indefinido a un nuevo empleado, solicitan despedirlo porque no satisface las expectativas y requerimientos del puesto

2.3.2.1 Comunicación.

La comunicación es esencial en nuestras vidas como seres sociales que somos, y es fundamental y decisiva en el ámbito laboral.

Según los aspectos que se quieran destacar se puede clasificar:

a. Teniendo en cuenta si la comunicación se efectúa dentro o fuera de la estructura jerárquica de la empresa, hablamos de:

1. *Comunicación Formal:* Es la propia organización la que establece las vías de comunicación siguiendo los niveles jerárquicos y los protocolos establecidos. Se emplea para transmitir órdenes e instrucciones, o cuestiones relacionadas con el trabajo.
2. *Comunicación Informal:* Es la que surge espontáneamente entre los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces

oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

b. Teniendo en cuenta la dirección del mensaje dentro de la empresa, hablamos de:

1. Comunicación Vertical:

✓ Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección). Ejemplos: Encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, reuniones con subordinados, etc.

✓ Será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tablones de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc.

2. Comunicación Horizontal:

Es la que se da entre los miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento. Tiene gran importancia a efectos de coordinación.

Ayuda a resolver problemas y tomar decisiones en las que deben intervenir varios departamentos.

Ejemplos: Trabajo en equipo o reuniones de trabajo, notas de departamento, comunicados internos.

3. Según el código que se utilice en el mensaje, puede haber:

1. Comunicación Verbal, que a su vez puede ser:

- ✓ Oral, si se transmite mediante la voz, de manera que el receptor oye el mensaje y permite aclarar dudas de forma inmediata, mediante la retroalimentación.

Ejemplo: entrevistas, reuniones, debates.

- ✓ Escrita, si se transmite por medio de la escritura, de manera que el receptor lee el mensaje y permite su posterior lectura, en caso de olvido, de manera que es difícil de tergiversar.

Ejemplo: carta comercial, informes, memorándum, avisos o anuncios.

2. *Comunicación No Verbal*, es la que se realiza a través de signos no lingüísticos muy variados, como movimientos del cuerpo, gestos, el aspecto de una persona, su forma de vestir. Suele acompañar a la comunicación oral, por lo que permite matizar o enfatizar lo expresado de forma oral. A veces puede restar credibilidad al mensaje oral si no coincide con éste.

Ejemplo: en la entrevista de trabajo hemos de cuidar nuestro aspecto, higiene, forma de saludar, de sentarnos, evitar los tics.²⁹

2.3.2.2 Clima Laboral.

El clima laboral humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable (tiene sentimientos de bienestar y felicidad) y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades. Al contrario puede ocurrir que un trabajador este insatisfecho por carencias en el trabajo.

²⁹ [http: www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos.decomunicacion](http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos.decomunicacion) (07/Abril/2012).

Cada organización es distinta, ya que cada una tiene su cultura, su misión su entorno.

Además existen microclimas diferentes en las organizaciones dependiendo de los diferentes estilos de liderazgo existentes dentro de la empresa y de sus distintos grupos de trabajadores. Puede haber secciones en los que el clima laboral sea bueno y las personas trabajen a gusto y otros donde el ambiente sea irrespirable.

El análisis de clima laboral permite:

- Descubrir la demanda legítima de los trabajadores.
- Aclarar problemas que surgen de vez en cuando por malentendidos o falta de información.
- Percibir de forma clara y directa la opinión de los trabajadores. En ocasiones la dirección tiene una opinión equivocada de lo que piensan los empleados. A veces la dirección y los trabajadores viven empresas distintas y tienen apreciaciones diferentes.
- Quitarse el temor ante la opinión de los trabajadores y utilizar la información de forma positiva constructivamente.

2.3.2.3 Ambiente Laboral adecuado.

Nadie tiene duda que un ambiente incomodo ocasiona efectos negativos como disminución de la productividad, aumento de errores, mayor índice de accidentes y más rotación de personal.

Cuando se mejora el ambiente laboral haciéndolo más cómodo y agradable, la producción se eleva así sea temporalmente.³⁰

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros aspectos como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de casa empleado.³¹

2.3.3 DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL.

2.3.1.1 Reclutamiento de personal.

El papel del reclutamiento de personal es: divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que desea. Por medio del reclutamiento, la organización envía una señal de oportunidades de empleo a determinados candidatos que forman parte del mercado de RH.

En razón de su aplicación el reclutamiento puede ser interno externo.

2.3.3.1.1 Reclutamiento Interno y externo.

El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras. El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están en el

³⁰ Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice Hall. México 1987. Pág. 305.

³¹ Opcit. 307.

mercado de recursos humanos y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal.

Así que mientras el reclutamiento interno se enfoca en buscar competencias internas para aprovecharlas mejor, el externo se enfoca en la adquisición de competencias externas.

El reclutamiento no es una actividad que se pueda aislar de la estrategia de la compañía. Como los negocios cambian y surgen nuevas funciones cada día, resulta imprescindible contar con personas flexibles, capaces de adaptarse a esos cambios constantes.

El desafío principal del reclutamiento es agregar valor a la organización y a las personas. Como cualquier actividad importante, el reclutamiento debe proporcionar resultados a las dos partes. La evaluación de los resultados es importante para saber si el reclutamiento cumple realmente con su función.³²

2.3.3.2 Selección de Personal.

La selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En los términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto pretende mantener o aumentar la eficiencia

³² Chiavenato, Idalberto. Guzmán Britto, Martha Patricia. Rodríguez Tepezano, Luis Rodríguez. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. México 2009. Pág. 119.

y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones individuales para aprender y trabajar, entonces la selección de personas sería innecesaria. Sin embargo las variantes humanas son enormes.

Existen dos opciones para fundamentar el proceso de selección: una radica en el puesto que será cubierto y la otra en las competencias que serán captadas.

Así, por una parte, el proceso de selección se sustenta en datos e información respecto al puesto a cubrir y, por otra parte, se presenta en función de las competencias que la organización desea. Las exigencias dependen de esos datos e información, de modo que la selección tenga la mayor objetividad y precisión para llenar el puesto o sumar las competencias. Si de un lado tenemos el puesto que será cubierto o las competencias deseadas, del otro están los candidatos radicalmente diferentes unos de otros, quienes están disputan el mismo puesto y compiten entre sí. En estos términos, la selección se configura como un proceso de comparación y decisión. Esto ocurre de los dos lados: la organización compara y decide que pretende de los candidatos y estos comparan y deciden acerca de lo que ofrecen las organizaciones donde se presentan como candidatos.³³

2.3.3.3 Entrevista.

La entrevista es una forma de comunicación interpersonal que tiene por objeto proporcionar o recabar información, o modificar actitudes, en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones.

³³ Chiavenato, Idalberto. Guzmán Britto, Martha Patricia. Rodríguez Tepezano, Luis Rodríguez. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. México 2009. Pág. 137.

La Entrevista de Selección es un acto mediante el que el empleador trata de obtener la información que necesita mediante una serie de técnicas y preguntas, mientras el entrevistado trata de transmitir todas aquellas características personales que le convierten en un candidato idóneo para el puesto, con el fin de persuadir al entrevistador.

Como punto culminante del proceso selectivo de la empresa, el objetivo de la entrevista es obtener el puesto de trabajo ofertado, para lo cual el candidato debe esforzarse al máximo en mostrar sus cualidades y conocimientos que lo hacen preferible para el puesto en competencia con los otros aspirantes.

A través de la entrevista cara a cara la empresa puede comprobar:

- La idoneidad del candidato para el puesto
- Su habilidad en las competencias requeridas
- Los rasgos personales (carácter, temperamento)
- Sus puntos fuertes y débiles en comparación con los demás candidatos

2.3.3.3.1 Tipos de entrevistas

Según estructuración

Cuestionario prefijado: Proceso mecánico e igual para todos los entrevistados (más objetiva pero más limitada también)

Diálogo improvisado: Más fluido y distendido. Más abierto para que el entrevistado se exprese, por lo que también cae en él la mayor parte del peso del diálogo, probando así su iniciativa.

Mixta. La combinación de ambos métodos es el procedimiento más común.

Según el desarrollo

Normales: Se facilita la comunicación fluida para obtener mucha información.

Hostiles: Se trata de probar al candidato examinando sus reacciones y respuestas a situaciones agresivas.³⁴

2.3.3.3.1 Tipos de preguntas.

Directas. Demandan explícitamente una información concreta, por ejemplo nuestro nivel en un idioma.

Indirectas. Obtienen información por deducción, por lo que hay que ser cuidadoso en la respuesta que se da. Un ejemplo sería una pregunta sobre nuestra opinión sobre algún tema concreto de actualidad.

Cerradas. Respuestas limitadas (Sí/No). Conviene abrirlas pero sin caer en irrelevancias.

Abiertas. Debemos razonar o argumentar correctamente nuestras respuestas.

De seguimiento. Normalmente para volver a incidir sobre aspectos que le interesan al entrevistador.

2.3.3.4 Contratación de Personal.

La contratación de personal es el proceso de adaptación que realiza el trabajador y la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio común.

Para ello es necesario que el empleado conozca claramente las funciones a desempeñar, que le suministren la información sobre cómo desarrollarlas y generar un proceso de retroalimentación sobre el desempeño de sus actividades.³⁵

³⁴ Mercado, Salvador. Administración aplicada Teoría y Práctica. Editorial LIMUSA. México, 2009. Pág. 400.

2.3.4 INTEGRACION DE PERSONAL.

2.3.4.1 Calidad de Vida Laboral.

Por calidad de vida laboral entendemos el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en supuesto y en su entorno de trabajo abarca una doble dimensión:

- Objetiva, relacionada con las condiciones de trabajo (ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad en el empleo, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.

- Subjetiva: asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales, sobre el estrés laboral experimentado, sobre el ambiente social (tanto en lo concerniente a las relaciones horizontales con compañeros de trabajo como en las verticales, del trato recibido de la dirección, sobre el clima organizacional, sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción, sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc.

En los últimos lustros, se ha desarrollado una filosofía organizacional según la cual el desarrollo de la calidad de vida laboral mejora el funcionamiento de la organización.

En virtud de ello, se establece la calidad de vida laboral como objetivo político del desarrollo organizacional y el tiempo como medio estratégico para alcanzarlo.

El término calidad de vida en el trabajo fue acuñado por Louis Davis en la década de 1970, cuando desarrollaba un proyecto sobre el diseño de puestos. Según el, el

³⁵ Opcit. Pág. 427.

concepto se refiere a una preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades. Hoy en día el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye tanto los aspectos físicos y ambientales, como los aspectos psicológicos dentro del trabajo.

El concepto de calidad de vida en el trabajo implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones solo pueden alcanzar elevados grados de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que tienen una participación activa en sus trabajos y que son recompensadas adecuadamente por sus aportaciones.

La calidad de vida en el trabajo es una construcción compleja que envuelve una constelación de factores, como:

1. La satisfacción en el trabajo ejecutado.
2. Las posibilidades de futuro en la organización
3. El reconocimiento por los resultados alcanzados.
4. El salario percibido.
5. Las prestaciones recibidas.
6. El entorno psicológico y físico del trabajo.³⁶

2.3.4.2 Desarrollo de Personal.

La capacitación y el desarrollo de personal están a la orden del día. El desarrollo de personal se relaciona más con la educación y con la orientación hacia el futuro que con la capacitación. Por educación nos referimos a las actividades de desarrollo de personal vinculadas con los procesos más profundos de formación de la personalidad y

³⁶ Chiavenato, Idalberto; Guzmán Brito, Martha Patricia; Rodríguez Tepezano, José Luis. Gestión del Talento Humano. Editorial Mc Graw Hill, México 2009. Pág. 492

de la mejora de la capacidad para comprender e interpretar el conocimiento, que con la repartición de un conjunto de datos e informaciones sobre las habilidades motoras o ejecutoras. Todas las personas, sin importar sus diferencias individuales, se pueden y se deben desarrollar. Hoy, las organizaciones exigen que todas las personas cuenten con nuevas habilidades, conocimientos y competencias.

Existen métodos para el desarrollo de personas entre los cuales están:

1. Rotación de puestos.
2. Puestos de asesoría.
3. Aprendizaje práctico.
4. Asignación de comisiones.
5. Participación en cursos y seminarios externos.
6. Ejercicios de simulación.
7. Capacitación fuera de la empresa.
8. Estudio de casos.
9. Juegos de empresas.
10. Coaching.

2.3.4.3 Satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Con la satisfacción en el trabajo se asocian diversos factores. Entre los más importantes se hallan los siguientes:

Sueldo: Cantidad de sueldo recibida y la justicia percibida en el sueldo.

Funciones: Grado de interés que se considera tiene las labores que se desempeñan en el trabajo, y si estas ofrecen oportunidades para aprender y aceptar responsabilidades.

Oportunidades de ascenso: disponibilidad de oportunidades de progreso.

Supervisión: Competencia técnica y habilidades interpersonales del jefe inmediato.

Compañeros de trabajo: Grado de competencia y apoyo a los compañeros de trabajo, y si estos son amigables.

Condiciones de trabajo: Grado de comodidad y apoyo a la productividad del entorno laboral.

Seguridad en el trabajo: Idea de que el puesto que se ocupa en la organización es relativamente seguro y cabe esperar que continúe.³⁷

2.3.5 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.

2.3.5.1 Organización De Personal.

Es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Una vez que se ha establecido “lo que se quiere hacer” dicho de otra manera los objetivos a alcanzar durante la etapa de la planeación, será necesario determinar “como hacerlo”, que medidas utilizar para lograr lo que se desea: esto solo es posible a través de la organización.

³⁷ Schwartz, David J. Como obtener y mantener el éxito: Profesional y Personal. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 247

2.3.5.2 Recompensas a Empleados

Los empleados se recompensan mediante la remuneración, prestaciones y servicios. Las recompensas que ofrece la organización influyen en la satisfacción de sus grupos de interés. Cada uno dispuesto a invertir sus recursos individuales en la medida que obtenga rendimientos y resultados de inversiones.

Nadie trabaja gratis. Como asociado de la organización, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente. A las organizaciones les interesa invertir en recompensas para las personas, siempre y cuando aporten para alcanzar sus objetivos.

La remuneración es la paga que reciben los empleados a cambio de su trabajo. Las organizaciones difieren en gran medida en la forma en que remuneran a sus empleados. Algunas de las elecciones estratégicas de RRHH relacionadas con la paga son las siguientes:

- Proporcionar a los empleados un salario y un paquete de prestaciones fijos, que cambia poco de año en año (y por tanto implica un riesgo mínimo) frente a la paga de una cuantía variable que puede cambiar.
- Pagar a los empleados en función del tipo de trabajo que tienen frente a una paga en función de su contribución particular a la empresa.
- Recompensar a los empleados por el tiempo que han dedicado a la empresa frente a pagarles en función de desempeño, y centralizar las decisiones de paga en un único lugar (como pueda ser el departamento de RRHH) frente a la delegación del poder al supervisor o al equipo de trabajo para que tomen las decisiones sobre la remuneración.³⁸

³⁸ Schwartz, David J. Como obtener y mantener el éxito: Profesional y Personal. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 250

El dinero es importante para todos los empleados. Las pequeñas y medianas empresas deben reconocer el papel del sueldo en la atracción y motivación del personal. Algunas organizaciones limitan el nivel de retribución de sus empleados en base a disposiciones legales vigentes, otras compensan los sueldos con prestaciones y servicios adicionales en la medida de sus posibilidades.

Entre los incentivos económicos y/o simbólicos-sociales al personal, generalmente utilizadas en las organizaciones se pueden enunciar los siguientes:

1. Días feriados o vacaciones.
2. Ausencias con o sin goce de sueldo.
3. Flexibilidad en el horario de trabajo.
4. Seguros de vida.
5. Descuentos en mercancía que comercializa o produce la empresa.

2.3.5.3 Retención de Personal.

El proceso para retener a las personas, existe para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida.

2.3.5.3.1 Higiene laboral

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde las desempeña. Es el

diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales con base en el estudio y el control de dos variables: el hombre y su entorno laboral.³⁹

2.3.5.3.2 Seguridad en el trabajo.

La seguridad en el trabajo incluye tres áreas básicas de actividad: la prevención de incendios y la prevención de robos. La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales. Su finalidad es profiláctica, se anticipa a efecto de que los riesgos de accidentes sean mínimos.⁴⁰

2.3.5.4 Plan De Carrera.

Un plan de carrera es un documento que registra el desempeño laboral del trabajador así como sus habilidades e intereses que lo apoyan en el desarrollo de su trabajo.

Cabe destacar que un empleado puede crecer tanto horizontal como verticalmente dentro de la organización; esto se logra mediante:

- a) Crecimiento horizontal: Enriquecimiento del puesto, el cual permite encomendar al empleado mayor variedad de actividades similares sin que ello signifique una mayor responsabilidad,

³⁹ Chiavenato, Idalberto; Guzmán Brito, Martha Patricia; Rodríguez Tepezano, José Luis. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill, México 2009. Pág. 475.

⁴⁰ Opcit. Pág. 479.

- b) Crecimiento vertical: Los ascensos que involucran cambios a puestos de mayor jerarquía, los que requieren forzosamente mayores responsabilidades, habilidades y conocimientos que en el puesto anterior.

2.3.5.4 Administración de Sueldos y Salarios.

La empresa debe asegurar que sus empleados reciban una retribución económica justa a cambio de su trabajo, algunos de los factores que afectan a las tarifas de salario son:

Condición del mercado laboral: Antes de la existencia de los sindicatos de trabajadores y de las leyes laborales, la mano de obra era considerada por los empleadores principalmente como una mercancía que tenía que obtenerse al menor posible. Las tarifas de salarios dependían en mucho de los factores de oferta y demanda de la mano de obra. Hoy en día los reglamentos gubernamentales también pueden impedir que un empleador pague menos de un mínimo hasta el tope de los salarios fijados.

Tarifas de salarios prevalecientes. Es esencial que un empleador mantenga datos al día sobre las tarifas de pagos de otros empleadores en la colectividad por puestos comparables a los de su organización. Los datos relativos a las tarifas de salarios de la colectividad pueden obtenerse por medio de encuestas conducidas por el departamento de personal y por los grupos de empleadores locales. Los datos obtenidos por encuestas incluyen típicamente no solo las tarifas de pago a empleados, sino también las prestaciones adicionales que a su vez deberán convertirse en un pago por equivalente para propósitos de comparación. Las tarifas de salarios de la colectividad ayudaran a asegurar que las tarifas para los puestos de un empleador no estén ni muy arriba o debajo

de los niveles existentes en la comunidad para otros empleadores. Si las tarifas se elevan demasiado sobre los niveles existentes, los costos de mano de obra de un empleador pueden resultar excesivos; pero si las tarifas bajan demasiado de los niveles existentes en la localidad, pueden presentarse dificultades para la contratación y retención de personal competente.

Costo de la vida: Debido a la continuada inflación durante las tres décadas pasadas, las tarifas de salarios han tenido que ser ajustadas periódicamente en forma ascendente, para que los empleados puedan mantener tan solo su poder de compra. Estos ajustes han sido logrados mediante fórmulas que unen los aumentos de los salarios al índice de precios al consumidor (I.P.C) a través de una cláusula de escala de salarios móvil en el contrato de trabajo, o como resultado de la negociación colectiva. Esto también puede ser el resultado de los esfuerzos del empleador que sigue el ejemplo fijado por otras compañías que conceden aumentos en los salarios.

Capacidad de Pago: La capacidad de pago ha sido usada con frecuencia como argumento de los sindicatos en las negociaciones colectivas en un intento para demostrar que las utilidades de la compañía son suficientes para soportar sus demandas sobre salarios. La capacidad de pago de una empresa está influida por condiciones económicas tales como su posición competitiva en la industria y la prosperidad que exista en la región geográfica en que está ubicada.

Negociación Colectiva. Si el personal del empleador esta sindicalizado, los salarios y otras condiciones de empleo se determina principalmente a través de la negociación colectiva. Cada uno de los varios factores que forman parte de la combinación de los factores de los salarios puede usarse en los contratos, tanto por el sindicato como por el empleador en apoyo a su disposición con la negociación. Aun cuando los argumentos de negociación basados en las tarifas de salarios prevalecientes, costo de vida, capacidad de pago o cualesquiera otros factores que afecten la determinación de los salarios puedan favorecer a una u otra de las partes, la tarifa de salarios finalmente se acuerde es probable que se deba tanto a las presiones económicas comparativas que las partes puedan ejercer sobre una y otra como a la lógica de sus argumentos.

Valor Relativo al Puesto: Puesto que los empleados esperan salarios y otros resultados de sus puestos que sean consistentes con las demandas o insumos de estos puestos, esta relación de insumo-producto, como se indicó antes, debe ser consistente y equitativa. Se han creado varios sistemas de evaluación de puestos para determinar el valor relativo de los mismos en una organización y para proporcionar una base tangible y objetiva por medio de la cual puedan medirse las demandas e insumo de cada puesto.⁴¹

2.3.6 ADAPTACION DEL EMPLEADO A LA EMPRESA.

2.3.6.1 Capacitación y Adiestramiento.

La capacitación y adiestramiento son procesos de enseñanza mediante los cuales el personal aprende o modifica actitudes, aptitudes y desarrolla habilidades y destrezas en función de objetivos definidos y necesarios para su óptimo desarrollo. Hay que aclarar que el significado de capacitación y adiestramiento en ocasiones genera confusión, por lo que para efectos de este estudio se entenderán las siguientes definiciones:

La capacitación es la acción destinada a desarrollar aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal.⁴²

El adiestramiento es el ejercicio destinado a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Los principales objetivos de un sistema de capacitación y adiestramiento son:

⁴¹ Sherman, Chruden. Administración de Personal. Editorial Continental. México, 1987. Pág. 472

⁴² Mendoza, N. Manual Para Determinar Necesidades De Capacitación. Editorial TRILLAS. 3ra Edición. México 1999. Pág. 21.

- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo del personal.
- Mejorar las habilidades de los empleados en su puesto.

-Cambiar la actitud de los trabajadores para crear un ambiente de trabajo más satisfactorio entre los mismos y así aumentar su motivación hacia el trabajo.⁴³

Un factor importante para el cumplimiento de dichos objetivos es detectar las necesidades reales de capacitación y adiestramiento de los empleados al que se conoce como Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

Se entiende por DNC la diferencia entre los estándares de ejecución de un puesto y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando tal discrepancia obedezca a la falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes.

Los factores que provocan necesidades de capacitación y adiestramiento en una empresa son:

- Diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el trabajador y los que exige el puesto.
- Expansión de la empresa e ingreso de nuevos empleados.
- Trabajadores transferidos o ascendidos.
- Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo.
- Actualización de tecnología, equipos e instalaciones de la empresa.
- Venta de nuevos productos y servicios.
- Nuevas disposiciones legales.⁴⁴

⁴⁴ Secretaria de Trabajo y Previsión Social: Diagnostico de Necesidades de Capacitación, Guía Técnica. Venezuela 1998.

2.3.6.2 Estabilidad Laboral.

La estabilidad laboral consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de trabajo, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer en circunstancias extrañas.

Ciertamente, la estabilidad laboral garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que permite satisfacer las necesidades del núcleo familiar y garantizar los ingresos de la empresa, ya que trabajadores adiestrados y expertos, integrados con la empresa, brindarán índices satisfactorios de producción y productividad, redundando no sólo en beneficio del trabajador y del empleador, sino también del desarrollo orgánico-económico-social, con logros a la obtención de la armonía y la paz social y laboral.

La estabilidad laboral tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la disolución del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y sólo por excepción de la del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación.

El sentido de la estabilidad es proteger al trabajador de los despidos arbitrarios. A través del régimen de estabilidad se pretende limitar la libertad incondicional del empleador evitando despidos arbitrarios que provoquen inseguridades y problemas al trabajador, cuya única fuente de ingreso es su trabajo.

2.3.6.3 Relaciones con los empleados y relaciones laborales.

Las relaciones con los empleados y las relaciones laborales hacen referencia a la interacción entre trabajadores y la dirección. Algunas de las elecciones estratégicas de RRHH de la empresa en estas áreas son las siguientes:

-Utilizar canales de comunicación de arriba abajo desde los directivos a los subordinados frente al fomento de una retroalimentación de abajo arriba de los empleados a los directivos.

-Intentar activamente o eliminar la actividad organizativa de los sindicatos, frente a aceptar a los sindicatos como representantes de los intereses de los trabajadores y

-Adoptar un enfoque de confrontación cuando se trata con los empleados frente a la política de responder a las necesidades de los empleados de forma que se suprima la política de responder a las necesidades de los empleados de forma que se suprima la motivación para sindicalizarse.⁴⁵

2.3.6.4 Socialización laboral.

Por definición la socialización laboral es “un proceso mediante el cual el individuo alcanza a apreciar los valores, las competencias, los comportamientos esperables, los conocimientos sociales que son esenciales para asumir un determinado rol laboral, y las actitudes precisas para participar como miembro en las actividades de una organización”.

A través de este proceso el empleado comprende y acepta los valores y las normas que se postulan en una organización. Tiene que haber una coincidencia de los valores de la compañía y del individuo.

⁴⁵ Schwartz, David J. Como obtener y mantener el éxito: Profesional y Personal. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 220.

La persona busca aceptación, intenta adoptar las pautas de conducta que rigen en la empresa y trata de tener actitudes favorables hacia las políticas y los niveles de relación entre los jefes y sus equipos de trabajo.⁴⁶

2.3.6.5 Motivación en el trabajo.

La palabra Motivación viene del verbo latino moveré, motum. Ha sido definida como: "el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo", o bien " la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa". Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, interés, pensamiento, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinadas formas.

Las teorías de motivación de contenido, se enfocan en los factores internos de la persona que desencadenan, dirigen, sostienen y detienen el comportamiento. Pretenden determinar las necesidades específicas que motivan a las personas. Dos de los modelos más importantes son de las teorías son:

1. La jerarquía de las necesidades de Maslow.
2. Teoría de dos factores de Herzberg.

2.3.6.5.1 Jerarquía de las necesidades de Maslow.

La esencia de la teoría de Maslow es que las necesidades forman parte de una jerarquía de necesidades del nivel inferior son las fisiológicas, y las necesidades de nivel superior son las de autorrealización. Estas necesidades se definen de la siguiente manera:

⁴⁶ <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/inducccion.htm> (07/Abril/2012)

- Fisiológicas: Necesidad de alimento, bebida, refugio y alivio del dolor.
- Salud y seguridad: Necesidad de estar libre de amenazas, es decir la seguridad ante sucesos o entornos amenazadores.
- Pertenencia social y amor: Necesidad de amistad, afiliación, interacción y amor.
- Estima: Necesidad de autoestima y estima de los demás.
- Autorrealización: Necesidad de satisfacerse aprovechando al máximo las capacidades, habilidades y potencial.

2.3.6.5.2 Teoría de dos factores de Herzberg.

Herzberg creó una teoría de contenido conocida como teoría de dos factores de la motivación. Los dos factores se denominan: insatisfactorios –satisfactorios o higiénicos-motivacionales, o factores extrínsecos e intrínsecos, según el nivel de análisis de la teoría. La investigación original que condujo a la teoría dio lugar a dos conclusiones específicas.

En primer lugar, hay un conjunto de condiciones extrínsecas, el contexto laboral, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no están presentes las condiciones. Si estas condiciones están presentes, esto no por fuerza motiva a los empleados. Estas condiciones son los factores de insatisfacción o factores de higiene, pues se necesitan para mantener al menos un nivel de “no satisfacción”. Son:

- Salario
- Seguridad en el trabajo
- Condiciones laborales
- Condición social

- Procedimientos de la compañía
- Calidad de la supervisión técnica
- Calidad de las relaciones interpersonales entre los compañeros, con los supervisores y con los subordinados.

En segundo lugar, un conjunto de condiciones intrínsecas. El contenido del trabajo, cuando está presente en el trabajo, crea niveles de motivación sólidos que pueden generar un buen desempeño laboral. Si estas condiciones no están presentes, los trabajos no resultan muy satisfactorios. A este conjunto de condiciones se denominan factores de satisfacción o factores motivacionales, e incluyen:

- ✓ Logro
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Progreso
- ✓ El trabajo mismo
- ✓ La posibilidad de crecimiento.

Estos motivadores se relacionan directamente con la naturaleza del trabajo o la tarea. Cuando están presentes, contribuyen a la satisfacción. Esto a su vez puede generar una motivación intrínseca con la tarea.⁴⁷

2.3.6.6 Prestaciones Laborales.

Junto con el salario, las prestaciones de trabajo es uno de los más importantes términos a analizar en la contratación. No es raro que el empleado

⁴⁷ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON. México 2004. Pág. 159.

decida unirse a una empresa solo por las prestaciones ofrecidas, sobre todo si se trata de un empleado con familia. Las prestaciones laborales son, sin lugar a duda, parte fundamental de la seguridad social.

En El Salvador las prestaciones laborales por ley son:

1. *Jornada de Trabajo.*

Diurna, nocturna o mixta. Con un máximo de 8 horas de trabajo y 7 en caso de ser turno nocturno

2. *Descansos.*

Es obligatorio que el trabajador tenga por lo menos 1 día de descanso por cada 6 trabajados. También el Código de Trabajo especifica los días festivos de descanso obligatorio.

3. *Vacaciones.*

La ley impone un mínimo de 15 días de vacaciones.

4. *Prima Vacacional.*

Los empleados tendrán derecho a una prima mínima de 30% sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

5. *Aguinaldo.*

Un mínimo de 15 días de salario por año, pagaderos antes del 20 de Diciembre.

6. *Capacitación.*

La capacitación del trabajador es obligatoria y los costos y tiempos requeridos deberán ser cubiertos por la empresa en su totalidad.⁴⁸

2.3.6.6.1 Seguro Social.

Los beneficios de contar con Seguro Social van más allá de la prestación de servicios médicos, en teoría es una cobertura total para cualquier riesgo que atente contra tu calidad de vida, el seguro social cubre:

* Enfermedades y Maternidad

* Riesgos de Trabajo

* Invalidez y Muerte

* Retiro, y Vejez.⁴⁹

2.3.6.6.2 AFP.

Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), son sociedades anónimas cuyo objeto social único y exclusivo es la administración de un fondo de pensiones, así como el otorgamiento de las prestaciones por vejez, invalidez y sobrevivencia a sus afiliados, según lo dispuesto en la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP).⁵⁰

2.3.6.7 Evaluación del desempeño.

⁴⁸ <http://www.tapatios.com/foros/empleo-prestaciones-laborales.htm> (10/Abril/2012)

⁴⁹ Opcit. (10/Abril/2012)

⁵⁰ <http://www.asafondos.org.sv/vpublicaciones.asp?CatID=3&id=42> (10/Abril/2012)

2.3.6.7.1 Evaluación del Desempeño (Concepto)

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.⁵¹

2.3.6.7.2 Importancia de la Evaluación del Desempeño

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.⁵²

2.3.6.7.3 Objetivos de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

⁵¹ <http://html.rincondelvago.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html> (10/Abril/2012)

⁵² Opcit.

Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.⁵³

2.3.6.7.4 Usos de la evaluación del desempeño.

- La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:
- La vinculación de la persona al cargo.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Autoperfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.⁵⁴

⁵³ <http://html.rincondelvago.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html> (10/Abril/2012)

⁵⁴ Opcit.

CAPITULO TRES: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

3.1 Tipo de Investigación.

Cuando se resuelve un problema en forma científica es conveniente tener un conocimiento exacto y detallado del tipo de investigación que se requerirá, y para conocer la que ayudara a determinar la problemática de inducción de personal en la empresa Chino Tony Express se han realizado observaciones del personal y entrevistas.

El tipo de estudio es analítico ya que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la mala inducción de personal a través de los instrumentos diseñados para tal fin.

El enfoque de esta investigación está dirigido a determinar los problemas que ocasionan una mala inducción de personal, y así poder llegar a una conclusión que ayude a dar respuestas positivas al problema, y oriente a la formulación de herramientas administrativas que reúnan las características necesarias para solucionar el problema.

Además se utilizara la investigación de tipo descriptiva, debido a que: mediante cuadros y gráficos se describirá los resultados de la investigación y se usara la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables, se recogerán los datos sobre la base de las hipótesis y se expondrá la información de manera cuidadosa, posteriormente se analizaran minuciosamente los resultados de la investigación que se llevara a cabo con los empleados de la empresa Chino Tony Express, en San Miguel.

3.2 Población.

La población en nuestro estudio fueron las personas que laboran en la empresa incluyendo al propietario del Restaurante Chino Tony Express, y además a los clientes del restaurante.

En el caso de los clientes la población es de 2,721 dicho numero corresponde a las facturas que se emiten al mes en el restaurante.

3.3 Muestra.

La muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En nuestro caso no será necesario determinar la muestra de trabajadores, ya que la población de los que laboran en la empresa es de 45 personas incluyendo al jefe; por medio de los cuales se obtendrá información de gran importancia en nuestro estudio. Sin embargo para determinar la muestra de encuestas para clientes se hizo mediante la siguiente formula, utilizada para muestras de poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 P \cdot Q \cdot N}{(n - 1)E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

Donde:

E= Error muestral (diferencia entre estadístico y parametral)

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población 2721 que es el numero de facturas al mes de los clientes que visitan el restaurante.

Z= Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza con el cual se desea hacer la investigación 1.96.

p = Proporción poblacional de ocurrencia de un evento 0.5

q= Proporción poblacional de la no ocurrencia de un evento 0.5

e= Error muestral (diferencia entre estadístico y parámetro).

Procedimiento:

$$n = \frac{z^2 P \cdot Q \cdot N}{(n - 1)E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) 2721}{(2721 - 1) 0.05^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$N = \frac{6.8 + (3.8416) (0.25)}{7.7604}$$

$$N = \frac{2613.2484}{7.7604}$$

$$N = 337$$

$$N = 337$$

$$N = 337$$

$$N = 337$$

3.4 Técnicas e instrumentos para la captura de información.

En un trabajo de investigación es indispensable la utilización de técnicas que permitan recabar información básica para su elaboración. Para ello fue necesario emplear fuentes de datos primarias y secundarias.

3.4.1 Fuentes Primarias:

La primaria es aquella que se obtiene directamente de la realidad, mediante cuestionarios, encuestas, entrevistas, ya sean personales o telefónicas, la observación y otros.

Los medios que se utilizaran en esta investigación serán: el análisis, la síntesis, la inducción y la deducción considerados apropiados para este tipo de estudio.

3.4.2 Fuentes Secundarias.

Este tipo de información se refiere a la que se extrae de fuentes documentales como estadísticas, informes de investigación y otros.

En el presente estudio para el planteamiento de las teorías se utilizaron textos, tesis, folletos, e internet.

Las técnicas que se emplearan son:

Entrevista

Esta técnica de recopilación de datos se realizara en forma directa mediante una guía previamente elaborada. Se considera oportuna dirigirla solamente al propietario de la empresa, ya que permite mayor veracidad en la recolección de los datos.

Encuesta

La técnica de la encuesta es la más adecuada para la recolección de datos, ya que brinda información del campo de estudio. Se utilizó el cuestionario como guía para elaborar las preguntas. Dicho instrumento se dirigirá a todo el personal que labora en la empresa.

Observación

Nos ayudara a observar atentamente actitudes y características de cada individuo, se tomara la información y se registrara para su posterior análisis.

3.5 Procedimientos.

Los pasos a realizar para la validación de los instrumentos son los siguientes:

- **Formular Los Instrumentos Iniciales:** el instrumento que se utilizara será el cuestionario y este se realizara para cada unidad de análisis tomando como parámetros los indicadores de cada variable.
- **Primera Prueba Piloto:** Esta consiste en someter a una prueba más los instrumentos en la que se encuestaran a 5 personas por cada unidad de análisis con el objetivo de medir comprensión de las preguntas a los participantes.
- **Corrección de los Instrumentos:** Una vez llevada la primera prueba piloto se corregirán aquellas faltas detectadas en las preguntas.
- **Validación Final del Instrumento:** Consiste en aprobar en la última instancia los instrumentos de recolección de datos y darle el visto bueno por parte del equipo de trabajo y docente director.

Procedimiento para el proceso de la información.

Para el procesamiento de la información seguiremos los siguientes pasos:

- **Verificación:** Revisión cuidadosa de los datos.
- **Selección y Ordenamiento:** Se ordenaran los instrumentos y la recolección de datos.
- **Clasificación:** Se clasificarán los datos siguiendo criterios específicos (datos fuentes primarias y secundarias).
- **Presentación de los Resultados por Cada Unidad de Análisis:** Una vez agotada la introducción de los datos al programa se presentaran los resultados por cada unidad de análisis en un reporte escrito sobre los hallazgos encontrados, utilizando además gráficos y cuadros para una mejor comprensión.
- **Análisis de Resultados.** El análisis de resultados consiste en desglosar la información obtenida para sacar conclusiones del diagnóstico hecho y trazar posibles resultados de la problemática.

El proceso para analizar los resultados se plantea así:

1. Observar los resultados por cada pregunta dentro de una unidad de análisis: El primer paso será conocer el comportamiento de cada unidad de análisis ante las preguntas hechas en el instrumento de recolección de datos.
2. Escribir observaciones.
3. Relacionar los resultados por cada pregunta dentro de una unidad de análisis específica: Dentro de cada unidad de análisis se estudiara aquellas preguntas que se encuentren relacionadas para extraer conclusiones de ellas.
4. Escribir observaciones.
5. Relacionar los resultados obtenidos por cada pregunta entre las unidades de análisis. Después de relacionar los resultados entre unidad se estudiaran las relaciones existentes entre las unidades de análisis y así poder extraer conclusiones.

6. Escribir observaciones.
7. Elaboración del informe final. Con las relaciones hechas a los resultados se procederá a elaborar el informe final donde se expresara el respectivo análisis.

Procedimiento para la captura de datos.

En este apartado se describe el procedimiento que se llevara a cabo en el campo de acción al momento de recolectar la información. Dichos pasos son:

1. Traslado al lugar donde se recolectara la información según la muestra seleccionada por cada unidad de análisis. Se buscara a las personas que posee la información importante en la investigación.
2. Presentación personal a las personas que se encuestaron. Se hizo con el fin de que las personas encuestadas tuvieran conocimiento de quienes eran los encuestadores y el fin que persigue.
3. Se hicieron las respectivas preguntas a las personas encuestadas, y se anotaron las respuestas de cada uno de ellos. Se recolecto la información según las preguntas del instrumento elaborado para tal fin.

CAPITULO CUATRO:
ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.

4.1 INVESTIGACION DIRIGIDA A EMPLEADOS.

Pregunta N° 1.

- ¿Conoce usted lo que es un Manual de Inducción (Manual de Bienvenida)?

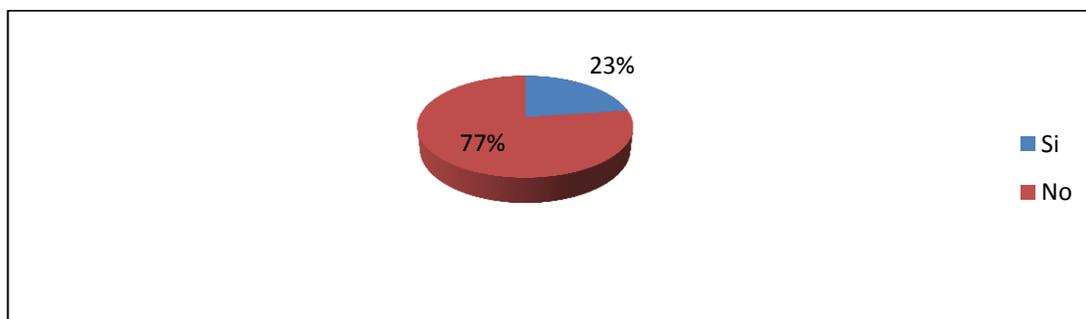
Objetivo: Obtener información del conocimiento que tienen los empleados sobre el Manual de Inducción.

Tabla N° 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	23%
No	34	77%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Empleados

Grafico N° 1



Análisis: En base a los datos obtenidos se puede afirmar que el 23% de los empleados no tienen conocimiento de lo que es un Manual de Inducción, pero el 73% manifiesta desconocer tal documento.

Interpretación: Según el análisis anterior los trabajadores desconocen lo que es un Manual de Inducción.

Pregunta N°2.

- ¿Conoce usted lo que es un Reglamento Interno de Trabajo?

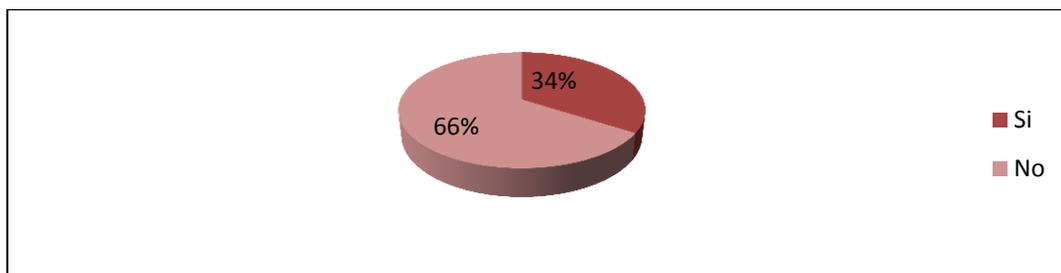
Objetivo: Determinar si el empleado tiene conocimiento sobre del Reglamento Interno de Trabajo.

Tabla N° 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	34%
No	29	66%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 2



Análisis: Se descubrió que el 66% de los empleados no tienen conocimiento de un Reglamento Interno de Trabajo, en cambio el 34% afirmó tener conocimiento de ello.

Interpretación: El análisis anterior muestra que los empleados no conocen lo que es un Reglamento Interno de Trabajo.

Pregunta N° 3.

- ¿Sabe cual es la función de estos documentos?

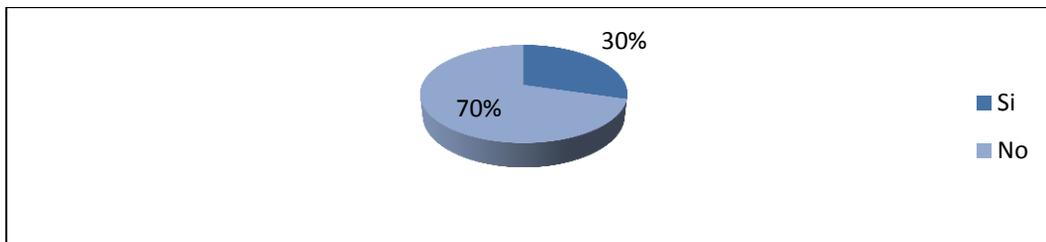
Objetivo: Descubrir si los empleados que laboran en el Restaurante Chino Tony Express tienen conocimiento sobre la utilidad del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno.

Tabla N° 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	30%
No	31	70%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 3



Análisis: Según los datos recabados, un 70% contestó que no saben cual es la función que tienen estos documentos, mientras que el 30% respondió que si tienen conocimiento de la función de ellos.

Interpretación: En relación al análisis anterior, los empleados no conocen la función del Reglamento Interno de Trabajo y del Manual de Bienvenida.

Pregunta N° 4.

- ¿Cree usted que es importante establecer un Manual de Inducción (Manual de Bienvenida) y un Reglamento Interno dentro de la empresa?

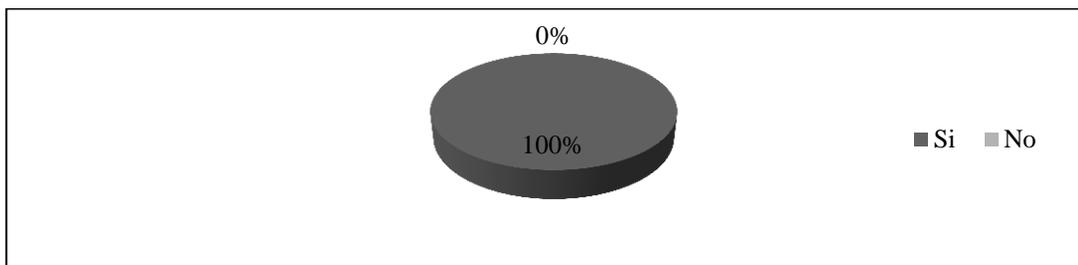
Objetivo: Conocer si el empleado cree que es importante establecer dentro de la empresa el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno.

Tabla N° 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 4



Análisis: De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los trabajadores coinciden en que es importante establecer un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno.

Interpretación: Según el análisis anterior, todos los empleados consideran importante establecer un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno de Trabajo en la empresa.

Pregunta N° 5.

- ¿Cree que los problemas de inducción de personal que surgen en la empresa se solucionarían con la puesta en práctica de estas herramientas administrativas?

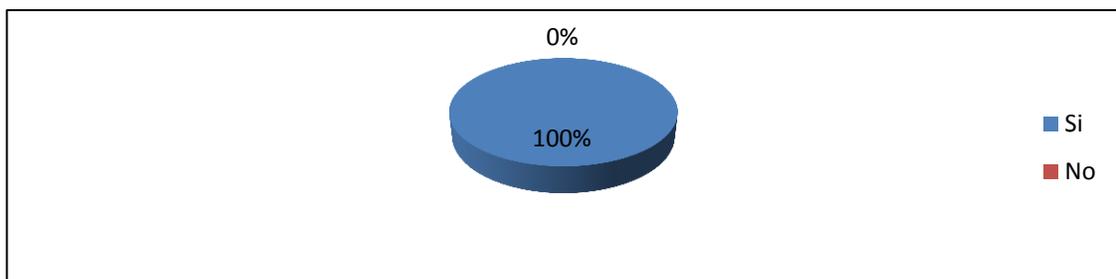
Objetivo: Descubrir si el empleado considera que el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno solucionarían los problemas de inducción del Restaurante Chino Tony Express.

Tabla N°5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N°5



Análisis: Según los datos recabados, el 100% dijo que estas herramientas administrativas ayudarían a solucionar los problemas de inducción.

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior todos los trabajadores del restaurante Chino Tony Express creen que los problemas de inducción de personal se van a solucionar con la puesta en práctica de dichas herramientas administrativas.

Pregunta N° 6.

- ¿De que manera podrían solucionarse los problemas, de acuerdo a su criterio?

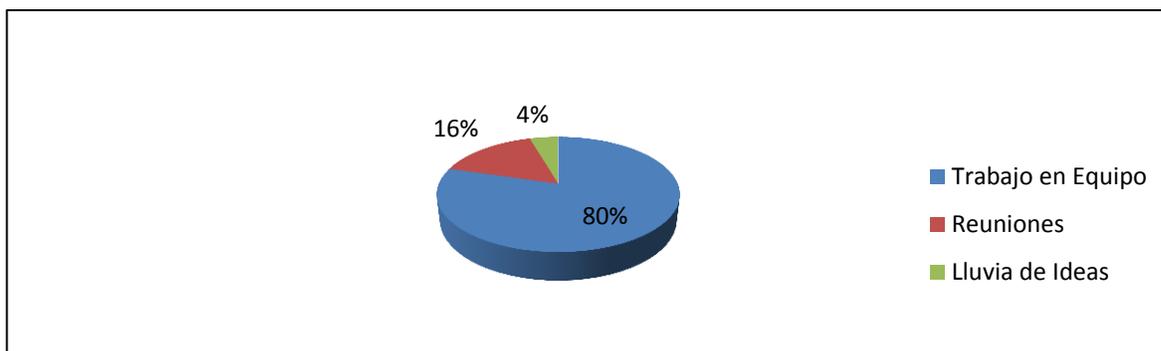
Objetivo: Descubrir cuales son las soluciones que los empleados proponen al Restaurante Chino Tony Express, para resolver los problemas.

Tabla N° 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabajo en Equipo	35	80%
Reuniones	7	16%
Lluvia de Ideas	2	4%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 6



Análisis: Según la información, el 80 % de los encuestados respondió que la mejor manera de solucionar los problemas es trabajando en equipo, el 16% opina que se pueden solucionar con reuniones, y el 4% afirma que los problemas se solucionarían con lluvia de ideas.

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior observamos que la manera en que se pueden solucionar los problemas en la empresa es trabajando en equipo.

Pregunta N° 7.

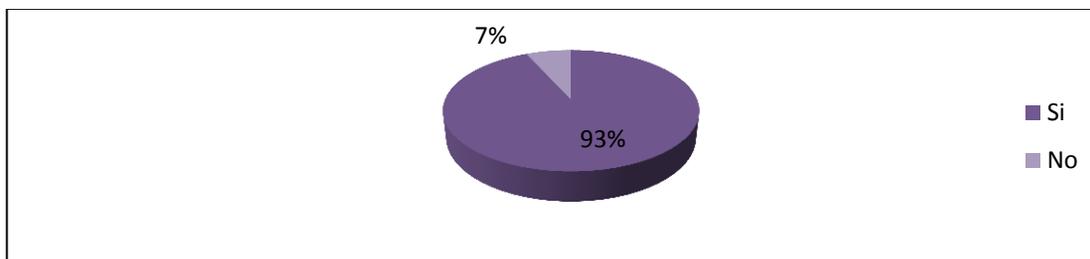
- ¿Necesita en su trabajo un Reglamento Interno que le ayude a tener una mejor estabilidad laboral?

Objetivo: Conocer si el empleado cree que un Reglamento Interno de Trabajo le ayudara a tener una mejor estabilidad laboral.

Tabla N° 7.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	41	93%
No	3	7%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados. **Grafico N° 7.**



Análisis: Según los datos obtenidos el 93% de los encuestados opina que un Reglamento Interno de Trabajo le ayudara a tener una mejor estabilidad laboral, mientras que el 7% restante opina que no necesitan de un Reglamento Interno de Trabajo para tener una mejor estabilidad laboral.

Interpretación: Según el análisis anterior, los trabajadores manifiestan que un Reglamento Interno de Trabajo les ayudara a tener una mejor estabilidad laboral.

Pregunta N° 8.

- ¿Considera usted que dentro de la empresa se necesitan normas para mejorar su desempeño?

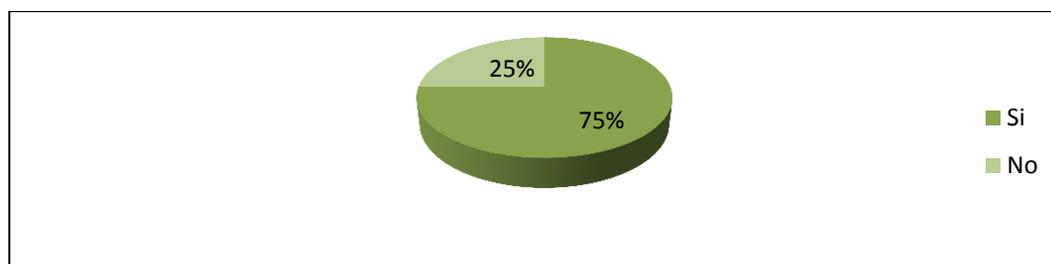
Objetivo: Establecer si el empleado cree que con la implementación de normas en su trabajo podrá mejorar su desempeño laboral.

Tabla N° 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	75%
No	11	25%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 8



Análisis: Un 75% de los encuestados respondió que se necesitan normas en la empresa para mejorar su desempeño laboral, y el 25% restante afirma que no tienen necesidad de ello.

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior, los empleados creen que las normas son necesarias para mejorar su desempeño.

Pregunta N° 9.

- ¿Considera que el uso de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno de Trabajo podrían mejorar el clima laboral dentro de la empresa?

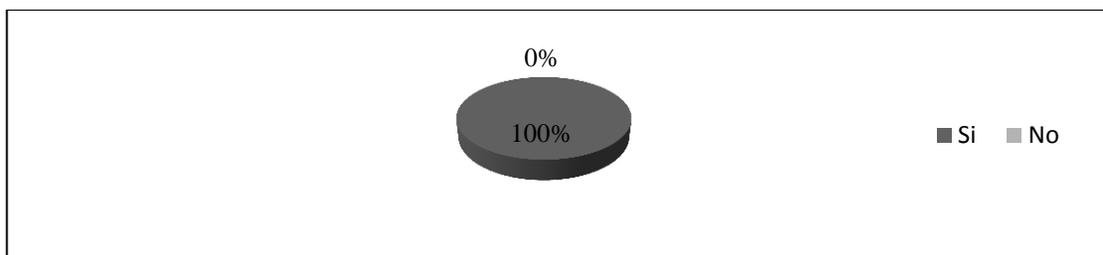
Objetivo: Determinar si los empleados consideran que el uso de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno de Trabajo pueden mejorar el clima laboral dentro de la empresa.

Tabla N° 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 9



Análisis: El 100% de los empleados manifiesta que el uso de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno pueden mejorar el clima laboral en la empresa.

Interpretación: En relación al análisis anterior, todos los empleados afirmaron que el clima laboral dentro de la empresa se puede mejorar mediante el uso de un Manual de Bienvenida y del Reglamento Interno de Trabajo.

Pregunta N°10.

- ¿Considera necesario que exista comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes de la organización?

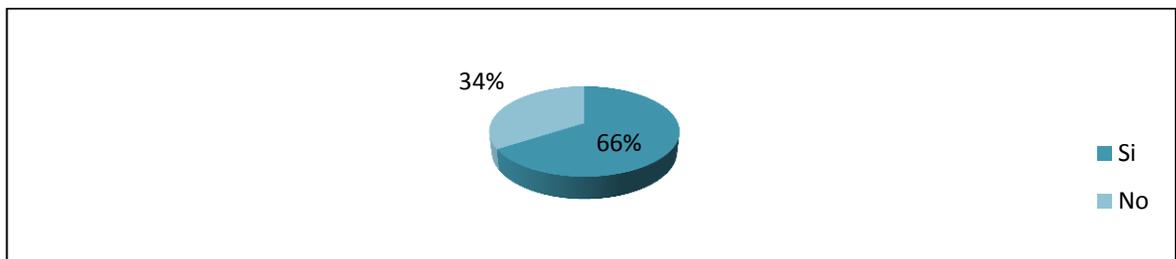
Objetivo: Conocer si para los trabajadores es importante que exista comunicación entre ellos para el logro de los planes.

Tabla N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	29	66%
No	15	34%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 10



Análisis: De acuerdo a los datos obtenidos el 66% afirma que si hay comunicación habrá logro de planes y el 34% piensa que no es necesario que exista comunicación para alcanzar los planes organizacionales.

Interpretación: Según el análisis anterior, los empleados consideran importante la comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes.

Pregunta N° 11.

- ¿Cree que las capacitaciones al personal son indispensables en la empresa?

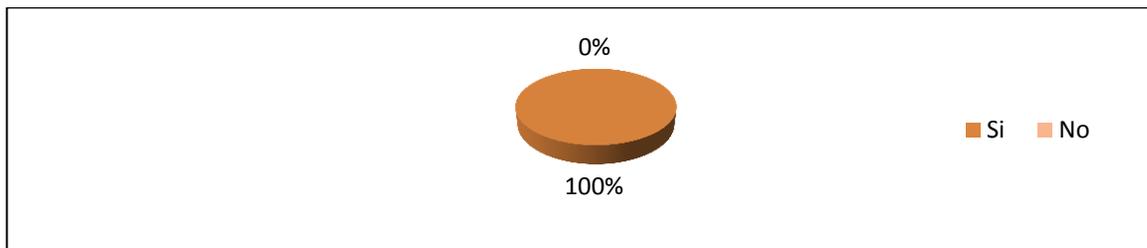
Objetivo: Determinar si el trabajador considera que las capacitaciones son indispensables dentro de la empresa.

Tabla N° 11.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 11.



Análisis: El 100% de los encuestados respondió que las capacitaciones son indispensables dentro de la empresa.

Interpretación: En base al análisis anterior, todos los trabajadores opinan que las capacitaciones son indispensables en la empresa.

Pregunta N° 12.

- ¿Un ambiente laboral adecuado cree que le permitiría una motivación en su desempeño laboral?

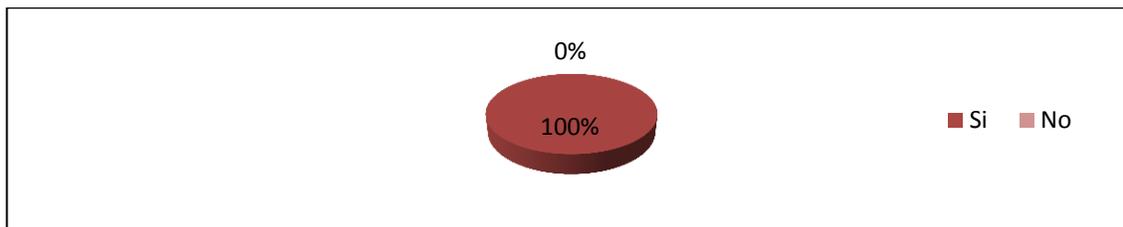
Objetivo: Determinar si el trabajador cree que un ambiente laboral adecuado le permitirá estar mejor motivado durante su desempeño laboral.

Tabla N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados

Grafico N° 12



Análisis: El 100% de los encuestados opino que un ambiente laboral adecuado le permitirá una motivación en su desempeño.

Interpretación: De acuerdo al análisis anterior, todos los empleados coinciden en que un ambiente laboral adecuado les permitirá una mejor motivación en su desempeño laboral.

Pregunta N°13.

- ¿Es indispensable para usted la satisfacción en el trabajo?

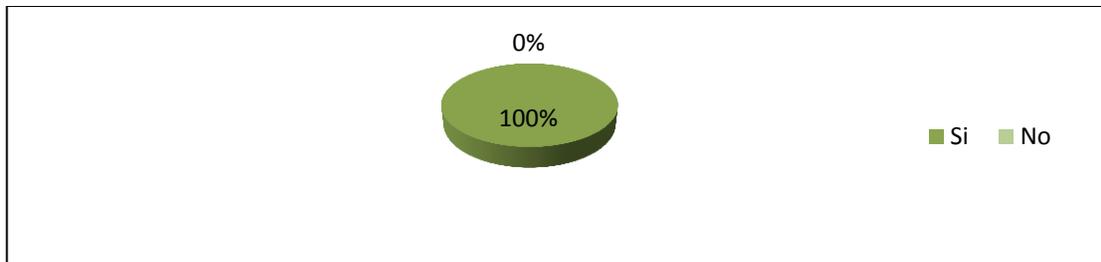
Objetivo: Conocer si para los trabajadores es importante la satisfacción en el trabajo.

Tabla N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	100%
No	0	0%
TOTAL	44	100%

Fuente: Encuesta Realizada a los Empleados.

Grafico N° 13



Análisis: De acuerdo a los datos obtenidos el 100% de los empleados afirma que si es importante la satisfacción laboral.

Interpretación: Según el análisis anterior, los empleados consideran importante la satisfacción laboral.

4.2 INVESTIGACION DIRIGIDA A LOS CLIENTES.

Pregunta N° 1.

- ¿Sabe o tiene algún tipo de conocimiento de lo que es un Manual de Bienvenida?

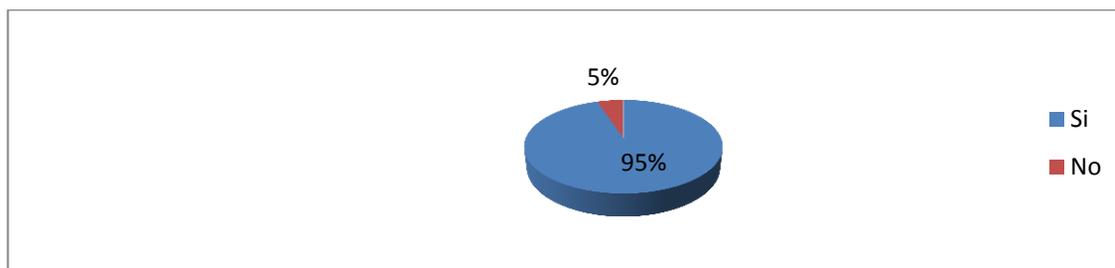
Objetivo: Obtener información sobre el conocimiento que tiene el cliente acerca del Manual de Bienvenida.

Tabla N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	172	51%
No	165	49%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 14



Análisis: De las 337 personas encuestadas, el 51% menciono que si tienen conocimiento acerca de un Manual de Bienvenida, mientras que el 49% dijo que no saben que es un Manual de Bienvenida

.Interpretación: Según el análisis anterior, los clientes manifiestan que si tienen conocimiento de un Manual de Bienvenida.

Pregunta N° 2.

- ¿A escuchado hablar alguna vez de lo que trata un Reglamento Interno de Trabajo?

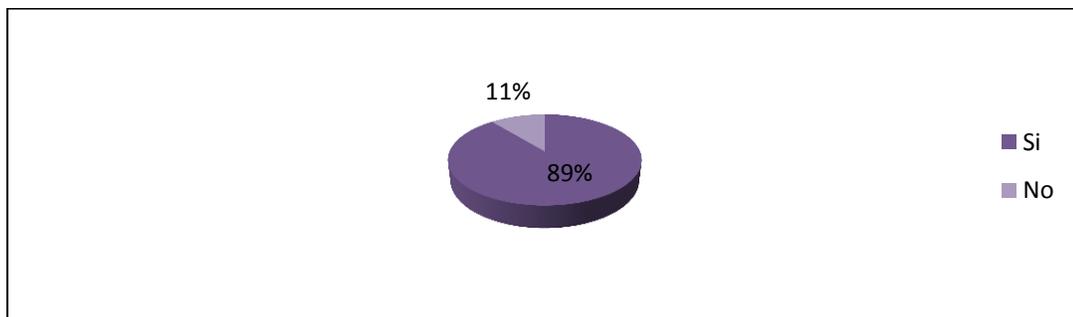
Objetivo: Saber si el cliente tiene algún tipo de conocimiento de lo que es un Reglamento Interno de Trabajo.

Tabla N° 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	299	89%
No	38	11%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 15



Análisis: De los clientes encuestados, el 89% afirma que conocen lo que es un Reglamento Interno, pero el 11% manifestó desconocer tal documento.

Interpretación: En base al análisis anterior, los clientes opinaron que si conocen lo que es un Reglamento Interno de Trabajo.

Pregunta N° 3.

- ¿Considera usted que a los empleados que trabajan por primera vez en el Restaurante Chino Tony Express se les deba proporcionar un Manual de Bienvenida para que sean más eficientes?

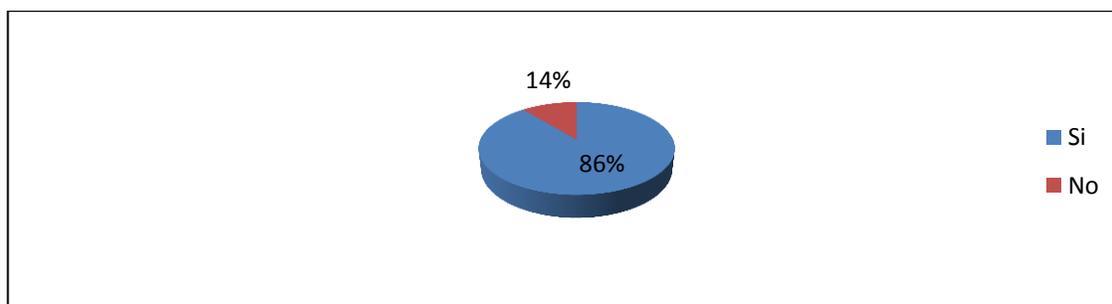
Objetivo: Determinar si los clientes consideran necesario que al empleado que comienza a trabajar en el restaurante Chino Tony Express se le deba proporcionar un Manual de Bienvenida para que sea más eficiente

Tabla N° 16

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	290	86%
No	47	14%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 16



Análisis: Con respecto a los datos obtenidos, observamos que el 86% de la clientela respondió que a los empleados que comienzan a trabajar en el Restaurante Chino Tony Express se le debe proporcionar un Manual de Bienvenida para que sean más eficientes, y el 14% restante opino que no se les debe proporcionar dicha herramienta.

Interpretación: En base a los datos anteriores los clientes consideran importante que a los empleados se les proporcione un Manual de Bienvenida en el momento que ingresan a la empresa.

Pregunta N° 4.

- ¿Cree que con un Reglamento Interno se regulara la conducta de los empleados y estos puedan dar un mejor servicio?

Objetivo: Conocer si el cliente cree que un reglamento interno pueda regular la conducta del empleado para que estos puedan dar un mejor servicio

Tabla N° 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	337	100%
No	0	0%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 17

Análisis: Según las opiniones de los clientes el 100% esta de acuerdo en que con un Reglamento Interno se regulara la conducta de los empleados y de esta manera ellos podrán brindar un mejor servicio.

Interpretación: En base al análisis anterior los clientes opinan que con el Reglamento Interno los empleados podrán brindar un mejor servicio y se regulara la conducta de ellos.

Pregunta N° 5.

- ¿Cómo considera la atención recibida de los empleados del Restaurante Chino Tony Express?

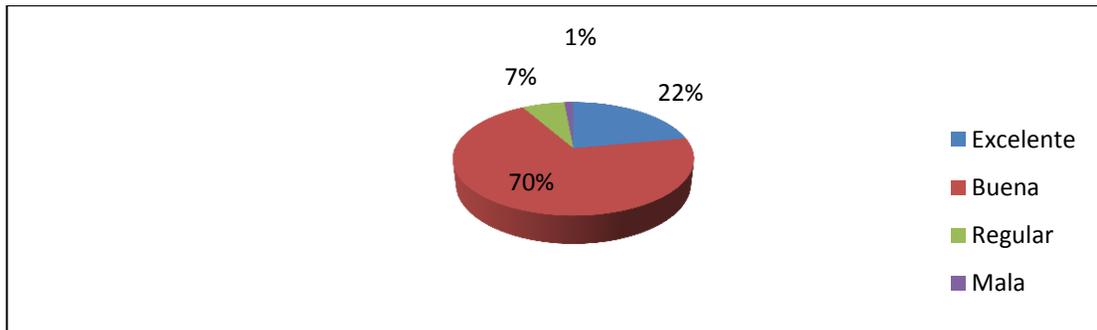
Objetivo: Identificar como percibe el cliente la atención recibida de los empleados del Restaurante Chino Tony Express.

Tabla N° 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	74	22%
Buena	235	70%
Regular	23	7%
Mala	5	1%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 18



Análisis: Del 100% de los clientes encuestados, el 2% de los clientes dice que la atención recibida es mala; mientras que un 6% opina que la atención que recibieron es regular; el 70% manifiesta que la atención es buena; y un 22% dijo que la atención que les brindaron en el restaurante es excelente.

Interpretación: Del análisis anterior observamos que los clientes manifestaron que la atención que se les brindó en el restaurante es buena.

Pregunta N° 6.

¿En qué áreas considera que se debe capacitar a los empleados para que le brinden un mejor servicio?

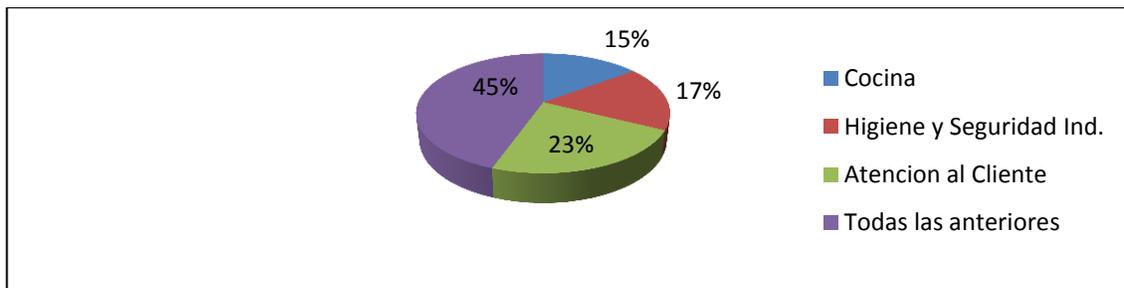
Objetivo: Verificar en que áreas considera el cliente que se debe capacitar al empleado para que brinden un mejor servicio.

Tabla N° 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cocina	50	15%
Higiene y Seguridad Industrial	59	17%
Atención al Cliente	78	23%
Todas las anteriores	150	45%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 19



Análisis: De los clientes encuestados el 15% piensa que el personal debe capacitarse en cocina, el 17% cree que se debe capacitar al empleado en higiene y seguridad industrial, un 23% opino que debe ser en atención al cliente, mientras que un 45% piensa que se debe capacitar al personal en todas las áreas.

Interpretación: Respecto al análisis anterior los clientes sugieren que se capacite al personal en todas las áreas mencionadas

Pregunta N° 7.

- ¿Considera que un ambiente laboral adecuado le permitiría una motivación a los empleados en su desempeño laboral para brindar un mejor servicio?

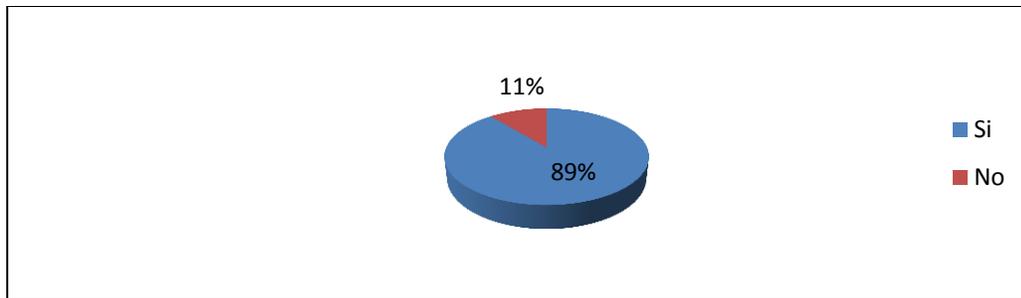
Objetivo: Saber si los clientes consideran que un ambiente laboral adecuado le permitirá una motivación al empleado en su desempeño laboral para brindar un mejor servicio.

Tabla N° 20

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	303	89%
No	34	11%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 20



Análisis: De acuerdo a las opiniones de los encuestados el 90% piensa que un ambiente laboral adecuado le permitirá una motivación a los empleados en su desempeño laboral para brindar un mejor servicio, mientras que un 10% piensa que no.

Interpretación: Según el análisis anterior los clientes creen que un ambiente laboral adecuado les permitirá una motivación a los empleados en su desempeño laboral para brindar un mejor servicio.

Pregunta N° 8.

- ¿Considera que el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno pueda mejorar el clima laboral en el Restaurante Chino Tony Express?

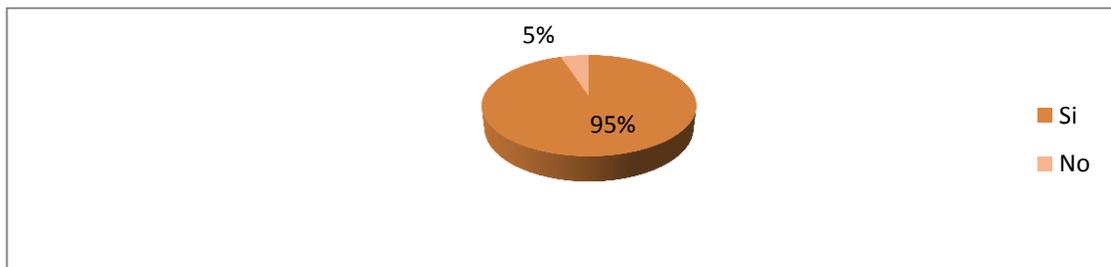
Objetivo: Determinar si el cliente cree que el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno pueden mejorar el clima laboral en el restaurante Chino Tony Express

Tabla N° 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	315	95%
No	17	5%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 21



Análisis: Del 100% de las personas el 93% cree que con el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno se puede mejorar el clima laboral en el restaurante, y el 7% restante piensa que el uso de dichas herramientas no mejorara el clima laboral de la empresa.

Interpretación: En base a los resultados anteriores, los encuestados opinan que con el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno va mejorar el clima laboral en el restaurante.

Pregunta N° 9

- ¿Cree que las prestaciones laborales que se le dan al trabajador contribuyen a mejorar la calidad de los servicios al cliente?

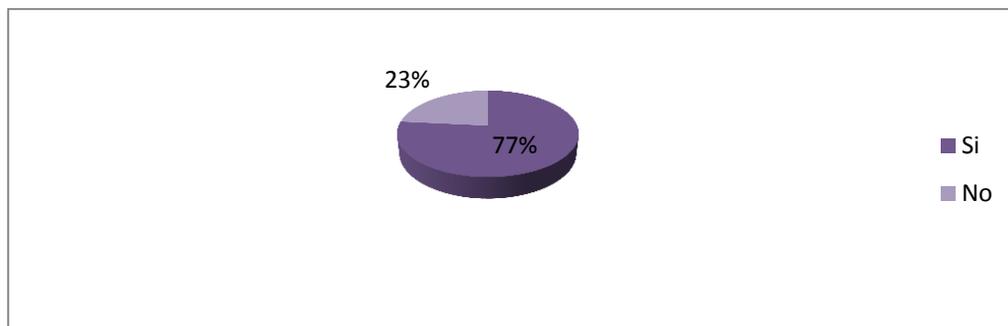
Objetivo: Identificar si los clientes creen que las prestaciones laborales que se le dan al trabajador contribuyen a mejorar la calidad de los servicios al cliente

Tabla N° 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	258	77%
No	79	23%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 22



Análisis: Se obtuvo que un 85% de las personas encuestadas afirman que las prestaciones laborales que se le dan al trabajador contribuyen a mejorar la calidad de los servicios al cliente, pero el 15% opina que las prestaciones laborales no contribuyen a mejorar la calidad de los servicios al cliente.

Interpretación: Según los datos obtenidos los clientes manifiestan que las prestaciones laborales contribuyen a mejorar la calidad de servicio al cliente.

Pregunta N° 10.

- ¿Considera necesario que exista comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes de la organización?

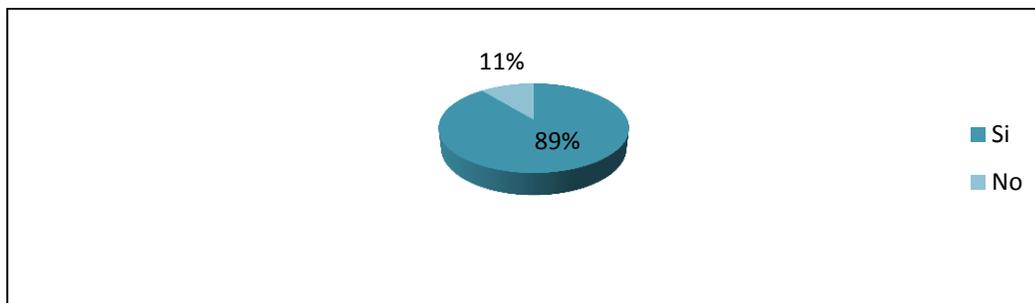
Objetivo: Conocer si el cliente cree que la comunicación entre la empresa y personal es necesaria para los planes de la organización.

Tabla N° 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	300	89%
No	37	11%
TOTAL	337	100%

Fuente: Encuesta realizada a los clientes.

Grafico N° 23



Análisis: Según los resultados el 89% de los encuestados considera necesario que exista comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes de la organización, mientras que un 11% manifiesta que no es necesaria la existencia de comunicación para el logro de planes.

Interpretación: En base al análisis anterior los clientes expresan que es necesario que exista comunicación entre la empresa y los empleados para lograr los planes de la organización.

4.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENCIA DE LA EMPRESA.

CHINO TONY EXPRESS

San Miguel

Guía de Preguntas

El presente cuestionario está dirigido a la alta gerencia del Restaurante Chino Tony Express.

- 1. ¿Cuáles son los problemas considerados, por la falta de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno de Trabajo?*

Uno de los principales problemas que nosotros hemos tenido por la falta de Un Reglamento Interno de Trabajo son demandas de nuestros empleados en el Ministerio de Trabajo, las cuales hemos solventado económicamente. En cuanto al Manual de Bienvenida los problemas que observamos son que el empleado no es tan productivo, se dan muchos accidentes laborales por ejemplo si es cocinero a veces que queman los equipos por no saber utilizarlos adecuadamente. En el área de servicios existen inconsistencia en las ordenes de los clientes, además el empleado no se siente en confianza porque no conoce las políticas de la empresa.

- 2. ¿Qué repercusiones ha traído a la empresa este vacío organizacional?*

Las repercusiones han sido económicas, el crecimiento económico de la empresa es más lento ya que el gasto que se tiene al pagar multas y sanciones del Ministerio de Trabajo podría utilizarse para invertirlo en algo más, además el no cumplimiento de las metas establecidas, los empleados no conocen los procesos operativos de la empresa lo que provoca el recurso humano se sienta frustrado y debido a esto se retira de la empresa.

3. *¿En qué medida la existencia de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno darían solución a los problemas que se han ocasionado en la empresa?*

El Reglamento Interno nos serviría de mucho los problemas se solucionarían en gran medida ya que se ahorraría tiempo y dinero, se evitarían demandas en el Ministerio de Trabajo.

Por su parte el Manual de Bienvenida nos serviría para adaptar a la persona cuando entra a una determinada área de la empresa, se le va a dar la oportunidad de conocer lo que es la misión, visión, orígenes de la empresa y los objetivos. Con estas herramientas administrativas el personal estará mejor capacitado, orientado e informado.

4. *¿Cree que los empleados tendrán un mejor ambiente laboral con la puesta en práctica del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno? ¿Por qué?*

Si por que el empleado se sentirá identificado con la empresa podrá desarrollar sus actividades sin temor a equivocarse, y de cierta manera se sentirá más libre. Considero además que la tensión en el ambiente laboral puede disminuir.

5. *¿Cree que los objetivos serán más alcanzables si la empresa posee estas herramientas administrativas?*

Si porque se entra a un mejor nivel competitivo, la empresa percibirá un mejor ambiente laboral y el crecimiento de la empresa sería más rápido.

Con la puesta en marcha del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno se logran los objetivos y se alcanzan las metas propuestas dentro del área de trabajo.

El trabajador se sentirá más comprometido con la empresa por ende su desempeño será mejor.

6. *¿De qué manera podrán alcanzarse los objetivos?*

Los objetivos se podrán alcanzar dándoles un seguimiento adecuado a las funciones que se le han establecido, no descuidando el área o trabajo o funciones de cada uno.

7. *¿Cómo reaccionaría el personal ante la puesta en práctica del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno?*

Es probable que los empleados reaccionen positivamente ya que estas herramientas vienen a beneficiar a la empresa en especial a ellos mismos, aunque también algunos pueden reaccionar con un poco de temor ya que todo cambio algunas veces atemoriza al personal.

8. *¿Cree que lograría una mejor inducción de personal con la ayuda de estas herramientas administrativas?*

Sin duda alguna, el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno van ayudar ya que serían una herramienta correctiva para algunas deficiencias que se muestran en la empresa al momento de contratar al personal.

Se pretende que estas herramientas nos ayuden a coordinar mejor las actividades dentro de la empresa.

Debemos tener claro que no solo vamos a crear el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo para guardarlos, el objetivo es darlos a conocer y velar por el cumplimiento de ellos.

9. *¿De qué manera permitiría la existencia del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo tomar decisiones responsables para la empresa?*

La empresa se ha visto en la necesidad de querer implementar un Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno debido a que el Ministerio de Trabajo exige que las empresas tengan un Reglamento Interno ya que el trabajador y el empleador necesitan un documento donde se definan las reglas del juego.

Las decisiones que se tomen serán responsables ya que estarán tomadas de acuerdo a bases legales tal cual lo establece la ley. A parte de tomar en cuenta algunas de las reglas que establecerá la empresa.

10. *¿En cuánto tiempo espera ver los resultados que se obtendrán con la elaboración del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo?*

Luego de haber elaborado el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo y después de dárselos a conocer a ellos, yo esperararía que los resultados se vean a muy corto plazo, pretendo ver mi empresa más organizada y regida por estatutos legales y reglas propias de la empresa en un lapso no mayor de un año, posteriormente pienso realizar un diagnóstico de los resultados que nos están brindando estas herramientas administrativas.

4.4 CONCLUSIONES.

Después de los resultados de la investigación obtenidos en el capítulo anterior, se pueden señalar los más importantes: el problema de inducción de personal, y la falta de normas que mejoren la relación entre patrono y empleado.

De lo anteriormente descrito se procede a establecer las siguientes conclusiones:

1. Mediante la investigación de campo se comprobó que la mayoría de los empleados no tienen conocimiento sobre lo que es un Manual de Bienvenida ni de un Reglamento Interno de Trabajo, esto sucede porque al entrar a la organización no recibieron la inducción adecuada en las que se les proporcionarían dichos documentos administrativos. Los problemas de inducción que ocurren en la empresa se solucionarían con la puesta en práctica de las herramientas administrativas, ya que al proporcionar al empleado toda la información concerniente a la empresa, esta se integrara a la organización de una manera rápida. Sin embargo los clientes si tienen conocimiento del Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno y opinan que es importante que al trabajador se le brinden tales herramientas.
2. De la información recabada en el campo se verifico que es importante el uso de un Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo ya que esto ha traído problemas a la empresa en los que podemos mencionar: denuncias al Ministerio de Trabajo por parte de los empleados, las cuales han provocado multas económicas a la empresa; también se han dado accidentes laborales e incumplimiento de metas y el servicio al cliente.

3. Los trabajadores coinciden en que la forma de solucionar los problemas en la empresa es trabajando en equipo, porque de esta manera el empleado se siente bajo un ambiente de colaboración y compañerismo. Y podrá dar un servicio de calidad a las personas que visitan el restaurante.
4. El Reglamento Interno ayudara a dar una mayor estabilidad laboral al trabajador, ya que este demostrara todos los derechos y obligaciones a los que esta sujeto como empleado de Restaurante chino Tony Express.
5. Es necesario el establecimiento de normas para mejorar el desempeño de los trabajadores, ya que estas regirán internamente las actividades de trabajo y establecerán la dependencia del trabajador al patrono.
6. El clima laboral de la organización cambiaria al hacerse uso de estas herramientas administrativas, así lo manifiestan los clientes, los empleados, y la gerencia pues juegan un papel importante en las relaciones entre los grupos de trabajo a fin de incrementar la productividad de cada uno de ellos. y es que también como parte del clima organizacional existen factores de naturaleza física que contribuyen al clima, ya sea directa o indirectamente, mediante su influencia sobre la conducta humana. Entre ellas se encuentra la naturaleza y disposición del trabajo, así como las condiciones que afectan la salud y la seguridad del empleado, estos factores están destacados dentro del Reglamento Interno y el Manual de Bienvenida.
7. En la empresa se da un problema de comunicación desde el momento que el empleado ingresa al restaurante y no recibe la inducción adecuada. Por tal motivo es necesario que exista comunicación entre la empresa y el trabajador para lograr los planes organizacionales.
8. Las capacitaciones según expresan los empleados del restaurante son indispensables dentro de la empresa, y es que bajo este contexto la capacitación dará al candidato

elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto futuro con toda eficiencia. Es importante que todo elemento que ingresa a la empresa reciba un desarrollo de las aptitudes y capacidades que posea para adaptarse exactamente a lo que es el puesto con el fin de que el empleado tenga los conocimientos previos, destreza, seguridad y rapidez en el desempeño de su labor. Se debe capacitar al empleado al momento que este ingresa a la empresa con la finalidad de integrarlo rápida y adecuadamente a la organización y al grupo humano que la conforma. La empresa deberá capacitar al personal con un programa diseñado para todo personal nuevo. De preferencia deberá ser ejecutado por el jefe inmediato. El programa versara como mínimo lo siguiente:

- ✓ Misión, visión, organización y objetivo social de la empresa.
- ✓ Los derechos y deberes del personal de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo.
- ✓ Las políticas, normas y controles.
- ✓ El cargo que va a ocupar, sus funciones y responsabilidades y otros asuntos relacionados a su cargo.
- ✓ Capacitación en cocina.
- ✓ Capacitación en higiene y seguridad industrial
- ✓ Capacitación en atención al cliente.

9. El personal de la empresa afirma que si su ambiente laboral fuera el adecuado este le permitirá una mejor motivación en su desempeño laboral, esto ocurre porque el trabajador no solo se motiva mediante un aumento de sueldo sino que ellos deben sentirse a gusto en su centro laboral, con sus funciones y en su ambiente de trabajo. La motivación es básica en todo el comportamiento humano y, por tanto, también en los esfuerzos por mejorar la productividad. El éxito de los trabajadores con respecto al aumento de la productividad se debe reforzar un ambiente laboral adecuado, no solo en forma de dinero, sino también mediante un mayor reconocimiento, participación y probabilidades de aprendizaje. La productividad del trabajo solo se puede aprovechar si la dirección de la empresa estimula a los trabajadores a aplicar sus dotes creativos, mostrando interés especial por sus

problemas y promoviendo un ambiente laboral adecuado. Los clientes también coinciden en que si el empleado está motivado les brindarían un mejor trato y servicio.

10. Los trabajadores sostienen que la satisfacción en el trabajo para ellos es indispensable, en esta satisfacción influyen algunos factores como: la supervisión, la organización, y su administración; oportunidades para progresar; paga y otras prestaciones financieras, compañeros de trabajo y condiciones de trabajo. Los clientes opinan que las prestaciones laborales inciden de alguna manera en el servicio que se les da.

4.5 RECOMENDACIONES.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del estudio que se realizó en Restaurante Chino Tony Express se detectó la carencia de las herramientas administrativas específicamente el Manual de Bienvenida y del Reglamento Interno de Trabajo para que solventen los problemas existentes en la organización entre ellos la mala inducción de personal y la falta de normas que mejoren la relación entre patrono y empleado.

1. Poner en práctica el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, logrando así resolver algunos de los problemas administrativos como la inducción, y falta de normas que rijan el comportamiento de los empleados.
2. Implementar el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno en la organización para que sirvan de guía en el buen funcionamiento de la misma, solventando así los problemas de inducción de personal, repercusiones legales, económicas, y accidentes laborales que han sucedido en la empresa.
3. Que los empleados y la gerencia de la empresa trabajen como un solo equipo, para solventar los problemas que se generan en la empresa.
4. Garantizar la estabilidad laboral del trabajador mediante un Reglamento Interno, ya que este documento podrá evitar a los empleados despidos arbitrarios, inseguridad económica, y a la empresa le ayudara a tener una plantilla permanente de empleados.

5. Establecer normas que ayuden a mejorar el desempeño de los empleados, para que de esta manera tenga un mejor trato con el cliente y la gerencia.
6. Ofrecer al empleado un clima laboral en el que se sienta cómodo y seguro para ejercer sus actividades diarias, y así poder dar un buen servicio a los clientes.
7. Establecer canales de comunicación para orientar a los empleados ya sea este un nuevo o antiguo miembro de la organización.
8. Implementar capacitaciones al personal, de esta manera se tendrá un recurso humano informado, orientado y se obtendrá un mejor desempeño laboral por parte de ellos, y prestar mayor atención a las áreas que los clientes consideran necesario que se les capacite, como son: cocina, higiene y seguridad industrial, servicio al cliente.
9. Ofrecer al personal un ambiente laboral adecuado eliminando al máximo algunos factores que puedan ocasionar al empleado falta de motivación, propiciando así que el trabajador de resultados positivos y se obtenga calidad en el trabajo, y por lo tanto la atención que reciban los clientes por parte de los trabajadores será aun mejor.
10. Brindar al empleado la satisfacción laboral que se merece, ofreciéndole condiciones de trabajo dignas, prestaciones laborales, fomentar el compañerismo, y oportunidades para progresar. Para lograr todo lo anterior es necesario que la empresa establezca una unidad de Recursos Humanos que se encargue de administrar el personal que en ella labora.

INDICE.

6. MANUAL DE BIENVENIDA Y REGLAMENTO INTERNO DEL RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS, SAN MIGUEL.

6.1 Introducción.

6.2 Objetivos del Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.

6.2.1 Objetivos de Manual de Bienvenida.

6.2.2 Objetivos del Reglamento Interno.

6.3 Aspectos Generales del Manual de Bienvenida y Reglamento Interno.

6.3.1 Ámbito de Aplicación.

6.3.2 Instrucciones para su Uso.

6.3.3 Normas para su Mantenimiento.

6.4 Manual de Bienvenida.

6.4.1 Carta de Bienvenida.

6.4.2 Historia de la Empresa.

6.4.3 Filosofía de la Empresa.

6.4.4 Objetivos.

6.4.5 Políticas de la Empresa.

6.4.6 Productos que Ofrecemos.

6.4.7 Estructura Organizacional.

6.4.8 Funciones de las Distintas Áreas.

6.4.9 Directorio.

6.4.10 Prestaciones Generales Internas.

6.4.11 Carnet de Identificación Personal.

6.4.12 Políticas de Imagen.

6.4.13 Evaluación de Desempeño.

6.4.14 Usos de los Bienes del restaurante.

6.4.15 Actividades Sociales.

6.4.16 Transporte a Empleados.

- 6.4.17 Código de Ética.
- 6.4.18 Causas principales de Despido.

6.5 Reglamento Interno de trabajo.

- 6.5.1 Disposiciones Preliminares.
- 6.5.2 Requisitos de Ingreso, Vacantes y Sustituciones.
- 6.5.3 Días y Horas de Trabajo.
- 6.5.4 Horas Destinadas para la Comida.
- 6.5.5 Lugar, Día y Hora para le Pago de los Salarios, Comprobantes de Pago.
- 6.5.6 Descanso Semanal.
- 6.5.7 Asuetos.
- 6.5.8 Vacaciones Anuales.
- 6.5.9 Aguinaldos.
- 6.5.10 Derechos Prohibiciones para los Trabajadores.
- 6.5.11 Obligaciones y Prohibiciones para la Empresa.
- 6.5.12 Labores que no Deben Ejecutar las Mujeres ni Menores de Edad.
- 6.5.13 Exámenes Médicos y Medidas Profilácticas.
- 6.5.14 Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 6.5.15 Botiquín.
- 6.5.16 Prestaciones Cubiertas por el ISSS.
- 6.5.17 Licencias, Incapacidades y Prestaciones.
- 6.5.18 Peticiones, Reclamos, y Modo de Resolverlos.
- 6.5.19 Disposiciones Finales, Publicidad y Vigencia.

CAPITULO CINCO: PROPUESTA.

“MANUAL DE BIENVENIDA Y REGLAMENTO INTERNO DEL RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS, SAN MIGUEL”.

En este capítulo se presenta la propuesta del Manual de Bienvenida y del Reglamento Interno por medio de los cuales se pretende dar solución a los problemas de inducción de personal que fueron detectados en el diagnóstico anterior.

Los lineamientos teóricos que se han tomado como base para la elaboración de dichos documentos son: para el Manual de Bienvenida, los conocimientos teóricos de Agustín Reyes Ponce, Salvador Mercado; y para el Reglamento Interno se utilizó el “Instructivo para Elaborar un Reglamento Interno de Trabajo”, brindado por el Ministerio de Trabajo de la República de El Salvador.

5.1 INTRODUCCION.

Una de las herramientas administrativas indispensables para el buen funcionamiento de una empresa son los Manuales de Bienvenida y el Reglamento Interno, los cuales han sido diseñados con el propósito de que la institución posea un documento que facilite u oriente el desempeño del personal de la empresa, permitiendo además una adecuada inducción de personal.

El Manual de Inducción se ha estructurado de manera sistemática, ya que por medio de su implementación se alcanzan mejores niveles de adaptación a la empresa, dicho Manual comprende las etapas más importantes, partiendo desde la identificación del puesto vacante hasta llegar a la contratación del nuevo empleado, haciendo uso de las técnicas adecuadas para hacer más fácil y ordenado el proceso de inducción. De igual manera el Reglamento Interno comprende todo lo relacionado a requisitos de ingreso, días y horas de trabajo, asuetos, vacaciones, aguinaldos, obligaciones y prohibiciones para los trabajadores y la empresa, y medidas de seguridad en la empresa.

Las unidades responsables de velar por la aplicación de estos documentos serán la Gerencia General y el área de Recursos Humanos, quienes tendrán la tarea de revisarlo cada anualmente y actualizarlo, evitando así que estos documentos se vuelvan obsoletos.

5.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE BIENVENIDA Y EL REGLAMENTO INTERNO.

5.2.1 Objetivos del Manual de Bienvenida.

1. Proporcionar a Restaurante CHINO TONY EXPRESS, de la Ciudad de San Miguel una herramienta administrativa que facilite una adecuada inducción de personal y oriente a los empleados a desarrollar sus funciones de manera exitosa.
2. Dar a conocer al empleado como está constituida la organización.
3. Servir como medio de orientación tanto para el personal que labora en la empresa como a los que se van incorporando.
4. Facilitar al personal un documento que los oriente desde el momento de la inducción hasta su adaptación en la empresa.

5.2.2 Objetivos del Reglamento Interno.

1. Proporcionar al Restaurante CHINO TONY EXPRESS de la Ciudad de San Miguel un documento que ayude a regular las relaciones laborales.
2. Establecer normas genéricas del comportamiento laboral que deben tener los trabajadores del Restaurante CHINO TONY EXPRESS, siendo un instrumento normativo que mantenga y fomente la armonía y la disciplina en el trabajo.
3. Regular y establecer, de conformidad con la ley laboral vigente, las normas de comportamiento que deben tener los trabajadores y el patrono en su centro de trabajo.

5.3 ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE BIENVENIDA Y EL REGLAMENTO INTERNO.

El Manual de Inducción o Bienvenida, contiene la información necesaria que el empleado de nuevo ingreso debe saber acerca de la compañía para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente. Es útil para orientar a los nuevos empleados, considerándose además, como una guía de referencia para empleados de mayor antigüedad, pues se considera como un promotor auxiliar en mejorar las relaciones entre jefes y empleados, la inducción específica deberá ser proporcionada el mismo día que el trabajador toma posesión del puesto, esto garantizará su satisfacción; además por medio de él es más factible al nuevo empleado como al antiguo obtener información acerca de la empresa y el Reglamento Interno, le permitirá a cada empleado conocer las normas de comportamiento y disciplina que deberá mantener el empleado y el patrono en la empresa.

5.3.1 Ámbito de Aplicación.

El Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, elaborado para Restaurante Chino Tony Express, San Miguel, tendrá su área de aplicación para todo el personal que labora en la empresa.

5.3.2 Instrucciones para su Uso.

- ❖ Hacer del conocimiento del personal de la empresa la existencia del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno.
- ❖ Al momento de ingresar un nuevo trabajador a la empresa se le entrega un Manual de Bienvenida para que tenga conocimiento sobre cómo está organizada la empresa.
- ❖ Revisar anualmente el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, cambiando aquellas normas u objetivos que ya no estén acorde al trabajo.
- ❖ Que cada empleado conserve un Manual de Bienvenida mientras dure su permanencia, y estudie continuamente el Reglamento Interno.

5.3.3 Normas para su Mantenimiento.

- ❖ Dar a conocer a cada empleado como esta específicamente estructurada la empresa, áreas departamentales y organigramas por medio del Manual de Bienvenida.
- ❖ Entregar inmediatamente al nuevo trabajador un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno para que tenga conocimiento sobre cómo está conformada la empresa, y que además conozca sus deberes y derechos como empleados.
- ❖ Ofrecer a cada empleado un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno mientras dure su permanencia.
- ❖ Tomar en cuenta la opinión de los empleados al momento de revisar el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno, dándoles a entender que son la base fundamental de la organización.
- ❖ Hacer énfasis en la importancia que tiene el Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno y los beneficios que aporta a una organización.

Manual de bienvenida

Restaurante Chino Tony Express

01/01/2012





5.4.1 CARTA DE BIENVENIDA.

Bienvenido al equipo de trabajo del RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS, es un placer darte la bienvenida a nuestra familia.

Como un nuevo miembro de nuestra familia, nosotros hemos preparado este manual para que puedas conocer más nuestra organización, y para ayudar a contestar cualquier pregunta que puedas llegar a tener.

En nuestra empresa encontraras un gran ambiente y un buen equipo de trabajo claro eso depende en gran medida de ti y de tu disposición de cooperar en lo que el RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS requiere.

Nuestras metas son simples: proporcionar los alimentos de la mejor calidad en una atmosfera cómoda con servicios profesionales.

Tu tomas un papel importante para alcanzar estas metas, y para ayudarte, nosotros hemos creado este Manual de Bienvenida. Este manual explica detalladamente lo que se espera de cada empleado. También te ayudara a entender tus derechos y beneficios como empleado. Cada fragmento es explicado de una manera sencilla. El cumplimiento de estos, son condiciones para tu empleo.

Puedes discutir cualquier pregunta que te pueda surgir con tu gerente.

Ahora eres parte del RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS.

RECUERDA:

“LA META ES TUYA, TU EMPEÑO, ENERGIA, LAS GANAS Y TU DEDICACION HABLARAN POR TI”.

ATENTAMENTE:

Lionso Antonio Romero Arias.
PROPIETARIO.

5.4.2 HISTORIA DE LA EMPRESA.

La empresa Chino Tony Express, fue fundada en San Miguel el 8 de Mayo de 1993 bajo la responsabilidad del Sr. Antonio Romero Irías, bajo el concepto de vender comida de origen chino, comienza sus operaciones en Food Court Metrocentro San Miguel, con rotundo éxito.

En el año de 1994 la empresa se inscribe en el CNR (Centro Nacional de Registros) bajo el nombre de “Chino Tony Express”. Para ese entonces contaba únicamente con 2 empleados, y en este mismo año cierra su sucursal de Metrocentro San Miguel y se traslada frente a la Plaza Chaparrastique.

Para el año 1995 la empresa se traslada a otro local frente a Wendys Roosevelt con un total de 22 mesas para atender al público.

Dentro de su filosofía se destaca la mejora continua e innovación, el menú de comidas y bebidas se renueva cada seis meses, depurando e incorporando platillos, de esta manera la empresa se adapta a los cambios y gustos del consumidor.

Sus metas a corto y mediano plazo son: abastecer nuevos mercados, en ciudades como Santa Rosa de Lima, Usulután, Morazán. Y expandirse a nivel nacional



5.4.3 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.

➤ **Misión:**

Somos una empresa dedicada a la elaboración de Comida China. Nos enfocamos en aquellas personas que buscan un buen servicio, calidad en los alimentos y por supuesto el gusto por el auténtico sabor de la Comida China.

➤ **Visión:**

Consolidarnos como una gran empresa en el ámbito local y nacional, ofreciendo grandes oportunidades de empleo y a su vez ser la mejor opción para disfrutar de la exquisita Comida China.

➤ **Valores:**

Amabilidad: Tratamos cordialmente a nuestros clientes y compañeros de trabajo.

Crecimiento: Para hacer crecer nuestra empresa tenemos que aprender y crecer cada uno de los que integramos esta empresa, por lo que estamos abiertos a las nuevas ideas ya que nuestro mundo está en constante cambio.

Cooperación: Trabajamos en equipo para lograr el éxito de la organización.

Honestidad: Demostramos honor y dignidad en nuestro trabajo, rechazamos el robo, el fraude u otras formas de corrupción.

Proactivos: Identificamos oportunidades de crecimiento y llevamos a otros a crear el futuro que imaginamos.

Responsabilidad: Asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer.

Respeto: Tratamos a los demás con respeto y estamos a favor de crear y mantener una relación ganar-ganar con nuestros clientes, personal, proveedores y nuestra comunidad.

Servicio al Cliente: Los clientes son la razón de ser de la organización, clientes satisfechos aseguran la permanencia de nuestro negocio.

Solidaridad: Actuamos siempre con la disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo; regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

Trabajo: Estamos 100% seguros que el mejor medio para conseguir nuestras metas es el trabajo diario, por lo que nuestros ideales de mejora continua son sacrificio y dedicación que se convierten en nuestras mejores herramientas para conseguir lo que queremos.

Trabajo en Equipo: Colaboramos, sumamos esfuerzos multiplicamos logros.



5.4.4 OBJETIVOS.

1. Consolidarnos como la empresa número uno en venta de comida china.
2. Alcanzar y mantener los más altos estándares de satisfacción al cliente en nuestra empresa, a través de productos innovadores.
3. Abrir nuevas sucursales de Restaurante Chino Tony Express en las ciudades de Gotera, Santa Rosa de Lima y Usulután en un lapso no mayor de tres años.

4. Tener un buen desempeño financiero a largo plazo.
5. Generar un ambiente de confianza y trato justo con nuestros empleados.



5.4.5 POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

- ✚ Fijamos nuestros esfuerzos en una política de calidad.

- ✚ Manejamos precios accesibles para todo tipo de clientes, es importante siempre dar la opción para cada necesidad con una carta variada en opciones.

- ✚ Alcanzar un servicio rápido y eficiente siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y compartimientos para el cliente.

- ✚ Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipo de trabajo y alimentos.

- ✚ Proporcionar al cliente un producto sano de excelente valor nutritivo.

5.4.6 PRODUCTOS QUE OFRECEMOS

Nuestros alimentos son tan variados como las necesidades y gustos del cliente. Entre nuestra principal línea de bebidas podemos mencionar las siguientes:

Comida Mexicana:



KING TACO: Ofrecemos a nuestros clientes tacos, burritos, gringas, quesadillas y tostadas.

Mariscos, Res y Pollo:



CUCOLICHE: En esta línea de productos encontramos la más exquisita variedad de platillos marítimos: pescado, mariscada, cangrejo, ceviche, pechuga, langosta, lomo.

Comida China:



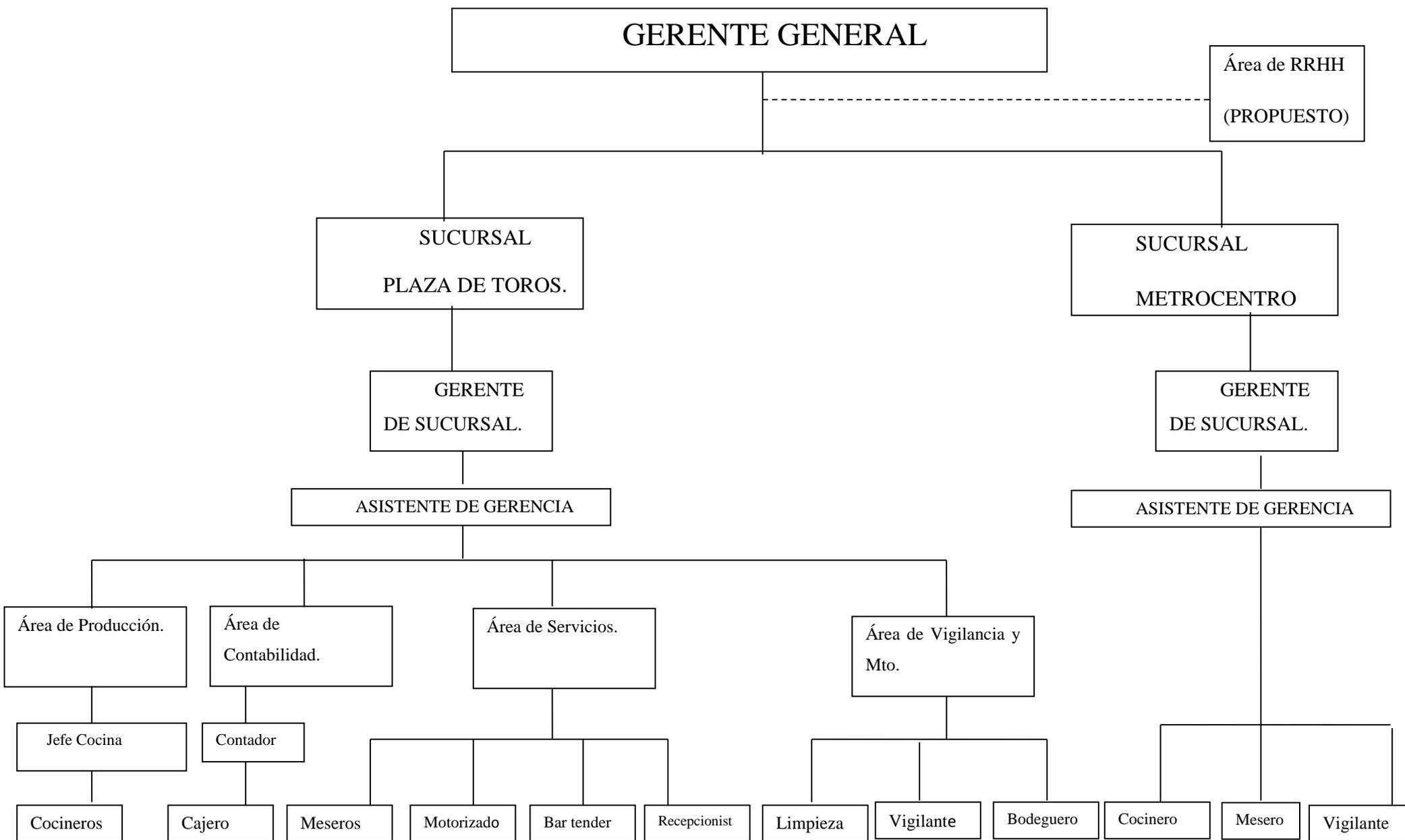
La especialidad de la casa es la comida china ofrecemos al cliente los platos chinos más populares: wantan, taco chino, arroz cantones, chao mein, chao fun, chao suey,

Pollo Chino:

Ofrecemos a nuestros clientes un delicioso pollo chino acompañado de arroz cantones, papas fritas y/o escabeche.

Bebidas:

Para acompañar nuestros exquisitos platillos ofrecemos a nuestros clientes: jugos y refrescos naturales, sodas, cervezas, y licuados.





5.4.8 FUNCIONES DE LAS DISTINTAS ÁREAS.

Las principales dependencias y áreas del Restaurante Chino Tony Express son las siguientes:

- Gerencia.
- Área de Servicios.
- Área de Producción.
- Área de Contabilidad.
- Área de Vigilancia y Mantenimiento.
- Área de Recursos Humanos (Propuesto).

GERENCIA: En esta área gerencial encontramos al Gerente General, Gerente de Sucursal y al asistente administrativo, juntos se encargan de administrar eficientemente el restaurante, entre las funciones del gerente destacan:

- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de esta.
- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Resolver problemas, o desperfectos en la empresa.
- Realizar la compra de insumos.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, entre otros.
- Vigilar que los clientes estén bien atendidos, que el personal trabaje y que sean amables con la clientela.

AREA DE SERVICIOS: En el área de servicios destaca el personal encargado de brindar el mejor servicio al cliente: meseros, bartender, motorizados, recepcionista.

AREA DE PRODUCCION: Esta unidad tiene como propósito fundamental la preparación de alimentos y bebidas.

AREA DE MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA: Esta área se encarga de mantener limpieza, orden y seguridad dentro de la empresa.

AREA DE RECURSOS HUMANOS: Encargada de velar por el bienestar del personal, capacitaciones, evaluaciones de desempeño, planillas y todo lo relacionado a los empleados.

AREA DE CONTABILIDAD: En el área contable se encuentran los cajeros y el contador.

5.4.9 DIRECTORIO.

PUESTO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO OCUPA
Propietario	Antonio Romero Irías
Gerente de Sucursal	Edgard Rodríguez
Gerente de Sucursal	Zhao Yang
Asistente de Gerencia	Alma Janeth Pérez
Asistente de Gerencia	Ruth Yanira Díaz García

PUESTO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO OCUPA
Área de Contabilidad	
Contador	José Luis Castro Granados
Cajera	Carmen Elizabeth Ulloa
Cajera	Roxana Villalobos
Área de RR. HH.	(Propuesto)
Área de Producción.	
Jefe de Cocina	Abrahán Vásquez Sandoval
Cocina	Carlos Francisco Torres H.
Cocina	Elsy Nohemí Villalobos
Cocina	Guillermo Isaac Montesinos Urrutia
Cocina	Iris del Carmen Portillo
Cocina	Jesús Isaías Garay López
Cocina	José Carlos Soriano
Cocina	José Ezequiel Hernández C.
Cocina	José Isabel Sánchez Mejía
Cocina	Juan Francisco Portillo Díaz
Cocina	Marcelo Díaz Portillo
Cocina	María Irma Lobato C.
Cocina	Sandra Patricia Flores
Cocina	Elmer Ulises Gonzales
Área de Servicios.	
Recepcionista	Erika Jiménez de la O.
Mesera	Carolina Beatriz Delgado M.
Mesera	Delmy Guadalupe Vásquez
Mesera	Fátima Segovia
Mesera	Juana Cecilia Molina Blanco
Mesera	Karla Patria Sorto V.
Mesera	Maritza Isabel Laínez C.

PUESTO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO OCUPA
Mesera	Miriam Judith Vásquez O.
Mesera	Rina Isabel Amaya Fuentes
Motorizado	Raúl Melara Hernández.
Motorizado	Eduardo Flores García
Motorizado	Juan Antonio Canizales
Motorizado	Juan Francisco Urbina
Bartender	Jairo Eleazar Castro A.
Bartender	Samuel Enrique Cienfuegos
Vigilante	Franklin Edilberto Ramos
Vigilante	Juan de Dios Gómez
Vigilante	Mario Calderón Batres
Área de limpieza y Mantenimiento	
Bodeguero	
Limpieza	Sonia Yanira Maldonado
Limpieza	Wendy Patricia Rosales

5.4.10 PRESTACIONES GENERALES INTERNAS.

Uniformes.

El Restaurante Chino Tony Express proporcionará un uniforme con el cual los empelados podrán desempeñar más fácilmente sus actividades. Todos los empleados recibirán un uniforme (firmando un recibo), que consiste en:

Gerente de Sucursal.

Los gerentes de sucursal asistirán vestidos de particular siempre y cuando sea ropa formal y decente.

Asistente de Gerencia, Mesero, Bartender, Cajero, Recepcionista, Bodeguero.

Pantalón negro, camisa roja (con el debido distintivo de la empresa), calcetines negros y zapatos negros. (En el caso de las meseras deberán usar redecillas y viseras)

Cocineros.

Pantalón negro, camisa roja, zapatos negros, calcetines negros, delantal negro, redecillas.

Motociclistas.

Pantalón negro, zapatos negros, calcetines negros, centro blanco, chumpa roja con el distintivo de la empresa, guantes negros, gorra negra.

Vigilante.

Guayabera roja, pantalón negro, calcetines negros, casco, y su arma.



5.4.11 CARNET DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL.

Todo empleado del Restaurante Chino Tony Express deberá estar provisto de un Carnet de Identificación o gafete que le permitirá identificarlo como miembro de la institución. Dicha identificación debe llevarse en un lugar visible a la altura del pecho, en el lado superior izquierdo.

En los casos en los que el Carnet de Identificación no haya sido emitido o se haya olvidado, se deberá solicitar a la gerencia un “Carnet Especial de Empleado”, al cual el empleado debe darle el mismo tratamiento que el Carnet de Identificación.

El carnet de identificación es obligatorio para permanecer dentro de la institución, y el no llevarlo consigo en la forma indicada será considerado como una falta leve la cual será conocida por la gerencia quien a su vez fallara como estime conveniente.

En caso de pérdida se deberá obtener una Certificación de Perdida extendida por la policía nacional civil, la cual deberá ser entregada a la gerencia. Durante el periodo de gestión de un nuevo carnet, se deberá utilizar el Carnet Especial de Empleado, sin que este implique alguna sanción. Por la confección de un nuevo carnet se procederá a descontar su nómina el costo de emisión.

5.4.12 POLÍTICAS DE IMAGEN.

- ✚ Los empleados deben presentarse a las empresas correctamente uniformadas e identificados.
- ✚ El uniforme debe estar aseado y planchado.
- ✚ Sus zapatos deben lucir limpios.
- ✚ Sus uñas recortadas y limpias.
- ✚ Como parte de su presentación las empleadas deben estar maquilladas, su maquillaje debe ser discreto y natural.
- ✚ Todos los empleados deben tratar bien al cliente, saludarlo, desearle buen provecho y despedirse cordialmente de él.
- ✚ Las personas encargadas del área de cocina deben utilizar siempre su delantal y sus redecillas.

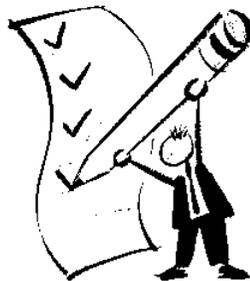
5.4.13 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

El Restaurante Chino Tony Express como parte de su política de implementación de una buena gestión administrativa dispone de un sistema de evaluación de desempeño con la finalidad de detectar fallas de la organización, fortalecer el recurso humano y verificar los buenos resultados alcanzados por cada uno de nuestros empleados.

A tales fines se revisaron objetivamente las funciones de cada empleado y se dictaminara, en función de las calificaciones obtenidas, las pautas a seguir en cada caso.

Se deberán efectuar auditorias de personal mensualmente, con el propósito de determinar el grado en que las modificaciones sugeridas para mejorar el desempeño de un empleado, están dando resultados.

Se mantendrán al día los dispositivos de seguimiento de cada empleado con las informaciones relativas a los logros y los inconvenientes que estos hayan presentado durante el periodo.



5.4.14 USOS DE LOS BIENES DEL RESTAURANTE.

Motocicletas.

Las motocicletas del Restaurante Chino Tony Express son para uso exclusivo de la institución. No está permitido el transporte de pasajeros, salvo el caso de empleados del Restaurante que por causas de fuerza mayor deban usar este transporte, previa autorización de la gerencia.

Al finalizar la jornada de trabajo, los motociclistas deberán estacionarse en la sede de la institución.

El motorizado es responsable del mantenimiento de la unidad asignada.

Computadoras.

Los equipos de cómputo del Restaurante Chino Tony Express son para uso eminentemente laboral. La empresa podrá suspender el uso de algunas herramientas o programas informáticos a los empleados que hagan usos indebidos de los mismos o se distraigan continuamente del trabajo.



Teléfono.

El teléfono es una herramienta vital para el trabajo que el Restaurante desempeña, pero también puede ser una distracción constante para el personal. El teléfono debe utilizarse con moderación y cuando hagas uso de él en lugares abiertos no permitas que tu conversación distraiga a tus compañeros de trabajo.



Internet.

El internet solo podrá ser utilizado para asuntos laborales o para algunos asuntos personales cuya naturaleza no sea contraria a los fines de la institución ni a la moral ni a las buenas costumbres de la empresa.

5.4.15 ACTIVIDADES SOCIALES.

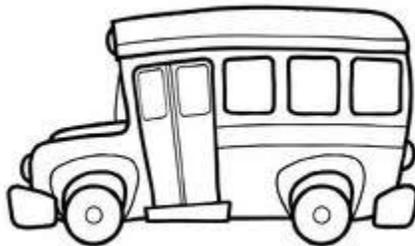
Durante toda nuestra jornada anual, Restaurante Chino Tony Express goza de realizar algunas actividades extracurriculares las cuales nos permiten formar una sólida unión entre todos los integrantes de esta gran familia. Entre las actividades fijas del año están:

- Día del trabajador.
- Día de la madre
- Día del padre
- Cumpleaños del mes
- Fiesta de fin de año

5.4.16 TRANSPORTE DE EMPLEADOS.

Para que los empleados tengan mayor seguridad y una manera fácil de transportarse a sus hogares por las noches al salir del trabajo, la empresa ofrece a sus empleados transporte gratis en un microbús TOYOTA Hiace, color verde, año 1995. Conducido por el Señor Miguel Osorio.

Queda terminantemente prohibido ocasionar algún daño a este vehículo.



5.4.17 CÓDIGO DE ÉTICA.

Antecedentes.

1. El apego a principios éticos habla de un sentido de respeto, honestidad e integridad, valores imprescindibles para el desempeño armonioso del trabajo.
2. Estos valores constituyen una parte esencial de nuestra cultura y son una pieza fundamental en la vida de nuestra empresa.

3. Aunque todos estos valores son parte de nuestra cultura organizacional y del quehacer diario de nuestra empresa, es necesario formalizarlos y establecer un marco de referencia común que unifique los criterios y oriente las acciones de todas las personas empleadas por Restaurante Chino Tony Express
4. En atención a las anteriores consideraciones la gerencia de Restaurante Chino Tony Express ha aprobado y autorizado la expedición de este Código de Ética.

Objetivos.

El presente Código de Ética tiene los siguientes objetivos:

1. Dar a conocer a los empleados de la organización sus obligaciones de carácter ético, hacia la empresa, clientes, proveedores, competidores y autoridades, en su carácter de representantes de la empresa.
2. Establecer criterios básicos para normar el comportamiento ético de todas las personas que laboran en nuestras empresas.
3. Compartir nuestros valores éticos con las personas interesadas en conocer el Restaurante.
4. Señalar las sanciones a que se hacen acreedores quienes cometen faltas en contra de nuestro Código de Ética.

Alcance.

- ✚ El presente Código de Ética está dirigido para la observancia por parte de los gerentes y empleados del Restaurante
- ✚ Este Código parte del hecho de que en la mayoría de las veces la acción correcta es clara, independientemente de que esté o no incorporada a un código.

- ✚ Por la razón anterior, este documento no es ni pretende ser, exhaustivo incluyendo todas las situaciones donde pudiera presentarse un aparente conflicto de índole ético.
- ✚ Este Código describe situaciones generales relativas a las relaciones con nuestros, clientes, proveedores, considerando aquéllas en que existe mayor riesgo de un conflicto ético potencial.
- ✚ Se irán incorporando nuevos temas en la medida en que sea necesario para hacer frente a la dinámica de las situaciones de negocios y del entorno en general.
- ✚ Las situaciones no previstas en este Código de Ética, deben resolverse de acuerdo con un criterio sano de administración. En caso de duda, es necesario consultar con el área de Recursos Humanos o, en última instancia, con la Gerencia.

NORMAS ÉTICAS GENERALES

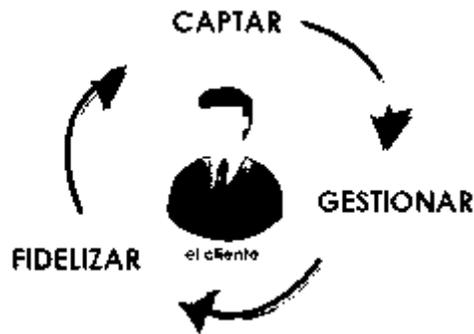
1. En Restaurante Chino Tony Express, reconocemos la dignidad de las personas y respetamos su libertad y su privacidad.
2. Nadie será discriminado por razones de sexo, estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política o clase social.
3. Los gerentes, y empleados de Restaurante Chino Tony Express están obligados a cumplir con todas las leyes, regulaciones y ordenamientos que rigen o limitan su área de responsabilidad, así como las normas y procedimientos de control interno que establezca la Administración.
4. Los gerentes y empleados de Restaurante Chino Tony Express deben observar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta.

5. Se prohíbe, condena y debe ser denunciado el acoso sexual por el daño moral que causa a quienes lo experimentan.
6. La información financiera deberá ser veraz y suficiente para los propósitos de los usuarios de la misma.
7. Los, gerentes y empleados deben abstenerse de hacer comentarios -sea en medios familiares o sociales- sobre actividades que llevan a cabo dentro de la empresa, que vayan en detrimento de esta misma o de los demás consejeros, directivos o empleados.
8. Ningún gerente o empleado puede utilizar el nombre de Restaurante Chino Tony Express, así como el resto de sus recursos, en actividades para su beneficio personal.
9. Deberá evitarse todo contacto con personas deshonestas que pretendan o puedan perjudicar a la empresa Restaurante Chino Tony Express.
10. Los gerentes y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial relativa a procesos, recetas de cocinas, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos de mercado o de cualquier otro tipo.
11. Los gerentes y empleados que participen en actividades políticas de cualquier fuero, deben tener especial cuidado en no involucrar a Restaurante Chino Tony Express, estableciendo claramente que se actúa a título personal y no en representación de la empresa, ya que esta no influye, apoya o interviene en ninguna forma en dichas actividades.

NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS

Relación con Clientes

1. Los gerentes y empleados que atienden a clientes deben ofrecerles un trato equitativo y honesto en cada servicio, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, apegándose en todo momento a la regulación oficial y a la normatividad interna de Restaurante Chino Tony Express.
2. Se debe evitar hacer comparaciones falsas o engañosas con productos o servicios equivalentes a los que ofrecen los competidores.



Relación con Proveedores

1. Restaurante Chino Tony Express considerará para su cartera de proveedores a aquellos que compartan los valores éticos que sostiene y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.
2. Los gerentes y empleados que negocien la adquisición de los productos, bienes y servicios que la empresa Chino Tony Express requieren, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la empresa.

3. La adquisición de productos, bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
4. Los gerentes y empleados de las empresas de Restaurante Chino Tony Express se abstendrán de comentar con un proveedor o con personas ajenas a la empresa, los problemas o debilidades observadas en otro proveedor.

Competencia



1. Restaurante Chino Tony Express compite vigorosamente cumpliendo con todas las leyes y reglamentos sobre competencia justa existentes en el país.
2. Restaurante Chino Tony Express no participará en ningún acuerdo que pretenda limitar el libre juego de las fuerzas de los mercados en que opera y no utilizará medios impropios para mejorar su posición competitiva en dichos mercados.
3. Los gerentes, y empleados de Restaurante Chino Tony Express que tengan contacto con representantes de competidores, mantendrán una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la empresa, y cuidará su imagen personal y la de Restaurante Chino Tony Express.

4. Los gerentes, y empleados de Restaurante Chino Tony Express deben evitar en lo posible hacer comentarios o declaraciones sobre la competencia, y cuando resulte necesario, éstos deben ser justos, objetivos y completos.

Publicidad y Mercadotecnia

La comunicación a través de publicidad y mercadotecnia del Restaurante Chino Tony Express deberá ser:

- a) Legal, decente, honesta, verdadera y conforme a principios de competencia justa y de buena práctica de negocios.
- b) Preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en principios de honradez y buena fe.
- c) Comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los alimentos y bebidas que ofrece Restaurante Chino Tony Express.
- d) Respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneren la integridad y dignidad humana, o use símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, raza, religión, clase social o preferencia política.

Relación con Autoridades

1. Los gerentes y empleados de Restaurante Chino Tony Express deberán apearse escrupulosamente, en el desarrollo de sus actividades, a las leyes y reglamentos aplicables.

2. Los gerentes y empleados de Restaurante Chino Tony Express deben colaborar en todo momento con las autoridades competentes para el pleno ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de Restaurante Chino Tony Express.

3. Los gerentes y empleados que tienen relación con autoridades deben ofrecerles un trato amable y respetuoso, reconociendo su calidad como tales, y procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de los asuntos y el establecimiento de acuerdos.

4. Se deben atender plenamente los requerimientos y observaciones de las autoridades, buscando colaborar con eficacia y cortesía en el cumplimiento de su misión, dentro de las facultades que les otorgan las leyes o regulaciones.

Medio Ambiente.



1. Los gerentes y empleados están en la obligación de minimizar los gastos de energía eléctrica y hacer buen uso de este recurso.

2. Los gerentes y empleados del Restaurante Chino Tony Express deben hacer buen uso del agua potable y evitar desperdicios.
3. La basura debe ser depositada en cada recipiente designado para cada tipo de basura (plástico, aluminio, papel, vidrio, cartón,).

Salud Ocupacional y Seguridad

1. Restaurante Chino Tony Express considera que la salud y la seguridad son tan importantes como cualquier otra función y objetivo de la compañía.
2. Los gerentes deberán tomar las acciones para asegurar que se cumplan los siguientes objetivos de salud y seguridad:
 - a) Proveer y mantener lugares de trabajos seguros y saludables.
 - b) Disponer y mantener un medio ambiente de trabajo adecuado.
 - c) Desarrollar una conciencia de seguridad entre el personal.



Manejo de Información

1. Está prohibido distorsionar los registros y/o la información contable, o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
2. Toda la información generada en los registros financieros es confidencial y sólo se puede entregar a los usuarios debidamente autorizados.
3. Está prohibido utilizar información privilegiada de cualquiera de la empresa Restaurante Chino Tony Express para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea conocida por el público.
4. Los gerentes y empleados deberán abstenerse de realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo o funcionario que se encuentre en el desempeño de sus funciones.
5. Los gerentes y empleados deben tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial a la que tengan acceso, con el fin de evitar que la misma sea del conocimiento de personas no autorizadas para ello.



Regalos



1. Los gerentes y empleados de Restaurante Chino Tony Express deben abstenerse de aceptar regalos valiosos, condiciones ventajosas, salarios, viajes, comisiones o cualquier otra forma de compensación por parte de clientes, proveedores, instituciones financieras, concesionarios, contratistas, empresas o personas con quienes se realizan operaciones.
2. Si por razones de cortesía en la relación de negocios se decide recibir un regalo valioso, éste deberá turnarse al Departamento de Recursos Humanos, donde se decidirá su uso final.
3. Cuando se tenga duda de si es o no valioso un regalo o atención que le ofrecen, el empleado deberá consultar en el Área de Recursos Humanos

5.4.18 CAUSAS PRINCIPALES DE DESPIDO.

El proceso disciplinario, conocido también como disciplina progresiva sigue por lo general una secuencia de cuatro pasos: advertencia oral, advertencia escrita, suspensión y despido.

Este orden progresivo puede, sin embargo, ser alterado si la desviación en la conducta es extremadamente grave. Las desviaciones de menor importancia como una falta injustificada, la holgazanería o el trabajo defectuoso, deben atenderse, en primer lugar con una advertencia oral. No obstante, las desviaciones mas serias como el robo o la agresión a otro empleado con la intención de hacerle daño grave puede ameritar suspensión o despido. Independientemente de la acción elegida debe ser justa y adecuada. El castigo debe corresponder a la falta y violaciones similares deben tratarse de igual forma.

El despido es el paso disciplinario mas drástico que se puede tomar con un empleado, y por ello se debe considerar con extremo cuidado. Específicamente, el despido debe ser justo, debe existir una causa suficiente mas aun, el despido solo debe sobrevenir después de que se ha tomado todas las medidas razonables para rehabilitar o rescatar al empleado que ha fallado. Sin embargo, existen sin duda momentos en que es necesario el despido y en estas ocasiones se debe llevar a cabo inmediatamente.

Las razones para el despido se pueden clasificar en desempeño no satisfactorio, mala conducta, ausencia de clasificaciones para el puesto o cambio en los requerimientos del puesto.

La insubordinación algunas veces es motivo de despido, aunque podría ser mas difícil de probar que otros motivos de despido. Para este fin, podría ser útil recordar que algunos actos son o deben ser considerados insubordinados cuando y donde quiera que sucedan. Estos incluyen:

1. Hacer caso omiso de la autoridad del jefe.
2. La desobediencia evidente, particularmente frente a otros.
3. Desafío intencional de las políticas, reglas, regulaciones y procedimiento claramente establecidos.
4. Criticar al jefe en publico, contradecirlo o discutir con el o faltarle al respeto.
5. Ignorar de manera evidente las instrucciones razonables del jefe.
6. Mostrar desacato a la cadena de autoridad.



Manual de bienvenida

Restaurante Chino Tony Express

Antonio Romero(Propietario)

01/01/2012



5.5 REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

CHINO TONY EXPRESS.

5.5.1 DISPOSICIONES PRELIMINARES.

Artículo 1. Este Reglamento tiene por objeto, normar las disposiciones administrativas y laborales de observancia obligatoria en la ejecución o desarrollo del trabajo, tanto para los empleados, como para la empresa Restaurante Chino Tony Express, que es la parte empleadora.

Artículo 2. La empresa es de nacionalidad salvadoreña, cuya actividad económica es: Restaurante

Artículo 3. La empresa, establece como domicilio Av. Roosevelt Sur frente a Ex Pedrera Municipal, San Miguel, El Salvador.

Artículo 4. La empresa cuenta con la estructura organizativa siguiente: Gerente General (Propietario), Gerente de Sucursal, Asistente administrativo, Área de Contabilidad, Área de Producción, Área de Recursos Humanos (Propuesta), Área de Mantenimiento y Vigilancia, Área de Servicios.

Artículo 5. La administración de la empresa esta sobre el Gerente General que es el único representante legal de la empresa, a él mismo compete suscribir los contratos de trabajo y ejercer las facultades delegadas por aquella en los ámbitos administrativo y laboral. Este podrá delegar en otra persona que le conceda poder.

Artículo 6. El Gerente General tiene a su cargo la organización y el funcionamiento de la empresa y ejerce autoridad sobre todo el personal.

Artículo 7. Son representantes patronales, los Gerentes de Sucursal, y los Asistentes Administrativos.

5.5.2 REQUISITOS DE INGRESO, VACANTES Y SUSTITUCIONES.

Artículo 8. Toda persona que desee obtener empleo en la empresa deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de empleo
- b) Curriculum vitae.
- c) Fotografía tamaño cédula reciente
- d) Copia de Documento Único de Identidad (DUI). En caso de extranjeros, Carnet de Residencia o permiso de trabajo extendido por el Ministerio correspondiente y Pasaporte vigente.
- e) Copia del Número de Identificación Tributaria (NIT)
- f) Copia de la Tarjera de Afiliación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), si lo tiene.
- g) Copia del Número Único Previsional (NUP), si se encuentra afiliado a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP).
- h) Autorización escrita del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cuando el aspirante sea menor de dieciocho (18) años.
- i) Copia del Carnet de portación de Arma de Fuego, para los vigilantes.
- j) Constancia de Antecedentes Penales.
- k) Solvencia Policial extendida por la Policía Nacional Civil.
- l) Constancia del último empleador con quien haya trabajado en que se consigne el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado, si tuviere experiencia laboral.
- m) Certificado de último año de educación y de los estudios realizados.
- n) Exámenes de general de heces, orina, hemograma y pulmón.

Los medios designados para la presentación de la documentación son las oficinas Administrativas de la empresa.

Artículo 9. En ningún caso la empresa solicitará prueba de embarazo, ni examen de VIH-SIDA, así como tampoco se exigirá constancia de no afiliación a una Asociación Profesional de Trabajadores.

Artículo 10. Cumplidos los requisitos anteriores, el aspirante podrá someterse a las entrevistas y/o pruebas exigibles, según sea el caso.

Artículo 11.- El gerente de Recursos Humanos tendrá la responsabilidad del proceso de selección y/o contratación del personal de la empresa que estará bajo su cargo.

Artículo 12. El empleado/a de nuevo ingreso tendrá un proceso de inducción, que le permita adaptarse a su puesto de trabajo.

Artículo 13. Toda persona que sea contratada por la empresa, tendrá un periodo de un mes de prueba, a partir de su fecha de ingreso. En el transcurso de ese periodo cualquiera de las partes podrá dar por finalizado el contrato sin explicación de causa. Vencido el periodo de un mes de prueba, el empleado continuará por el periodo que ha sido contratado. Durante dicho periodo los empleados/as recibirán el salario nominal acordado entre ambas partes. Por ninguna razón el empleado recibirá un salario menor al mínimo vigente estipulado por la ley laboral. Este será elaborado e implementado por el gerente de acuerdo a las funciones, que desempeñará el nuevo empleado.

Artículo 14. Antes de la finalización del período de prueba, el Gerente de Recursos Humanos realizará una evaluación de desempeño del empleado para efecto de establecer su continuidad o finalización de la relación laboral.

Artículo 15. Los nombramientos, los ascensos y traslados de los empleados/as serán acordados por el Gerente General, Gerente de Sucursal y Gerente de Recursos Humanos.

Artículo 16. Se realizarán evaluaciones de desempeño del personal dos veces al año en los períodos de junio y diciembre por el Gerente de Recursos Humanos, las cuales se presentarán al Propietario para efecto de analizar los resultados de la evaluación.

Artículo 17. La empresa establecerá para sus empleados un plan de capacitación anual, que podrá ser interno y/o externo, cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los empleados a las funciones del puesto, mediante el desarrollo de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos.

5.5.3 DIAS Y HORAS DE TRABAJO.

Artículo 18. 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 seishoras del día siguiente.

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 efectos de su duración.

La semana laboral diurna no excederá de cuarenta y cuatro horas ni la nocturna de treinta y nueve.

Artículo 19. Entre la terminación de una jornada, ordinaria o con adición de tiempo extraordinario, y la iniciación de la siguiente, deberá mediar un lapso no menor de ocho horas.

Artículo 20. Los(as) empleados(as) de la empresa estarán sujetos al horario contractualmente acordado, según la naturaleza del trabajo y de conformidad a lo dispuesto en el Código de Trabajo, en cuanto a la Jornada Laboral diurna y nocturna.

El horario de trabajo será el siguiente: Personal Administrativo de lunes a viernes: de 8:00 am a 12:00 pm y de 13:00 pm a 17:00 pm; y los sábados: de 7:00 am a 12:00

pm. En el trabajo que se desarrolla operativamente éste horario se ajustará a turnos diurnos y nocturnos.

Artículo 21. El retardo del(a) trabajador(a) o empleado(a) a sus labores motivará la deducción proporcional de su salario; sin embargo, disfrutará de una tolerancia de hasta diez minutos en no más de tres ocasiones por mes, no debiendo darse éstas en días sucesivos.

Artículo 22. La empresa fijara 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.

Artículo 23. Todo empleado está obligado a someterse a cualquier tipo de control que establezca la empresa, a la hora de entrada y de salida de las labores correspondientes, para ello deberá firmar el libro de entradas y salidas.

Artículo 24. Se laborarán horas extraordinarias únicamente en los casos prescritos por ley, con autorización de la Gerencia y según las necesidades comprobadas de las distintas actividades de la empresa.

Artículo 25.- Las labores que se ejecuten en horas nocturnas se pagarán, por lo menos, con un veinticinco por ciento de recargo sobre el salario establecido para igual trabajo en horas diurnas.

Artículo 26. Todo trabajo verificado en exceso de la jornada ordinaria, será remunerado con un recargo consistente en el ciento por ciento del salario básico por hora, hasta el límite legal.

Los trabajos que por fuerza mayor, como en caso de incendio, terremoto y otros semejantes, tuvieren que realizarse excediendo a la jornada ordinaria, se remunerarán solamente con salario básico.

Artículo 27. El trabajo en horas extraordinarias sólo podrá pactarse en forma ocasional, cuando circunstancias imprevistas, especiales o necesarias así lo exijan.

Entre la terminación de una jornada, ordinaria o con adición de tiempo extraordinario, y la iniciación de la siguiente, deberá mediar un lapso no menor de ocho horas.

5.5.4 HORAS DESTINADAS PARA LAS COMIDAS.

Artículo 28. Por la actividad de la empresa las jornadas son continuas; pero, los(as) empleados(as) dispondrán de una pausa de media hora, para tomar los alimentos y descansar, también dispondrán de tiempo para satisfacer otras necesidades fisiológicas, dentro de la jornada de trabajo. Sin alterar la marcha normal de las labores.

En el caso del trabajo de campo, existirá flexibilidad para la utilización de este tiempo, correspondiendo a la planificación de las rutas de trabajo a fin de optimizar los recursos y los tiempos laborales.

5.5.5 LUGAR, DIA Y HORA PARA EL PAGO DE LOS SALARIOS, COMPROBANTES DE PAGO.

Artículo 29. Salario es la retribución en dinero que el patrono está obligado a pagar al trabajador por los servicios que le presta en virtud de un contrato de trabajo.

Considérase integrante del salario, todo lo que recibe el trabajador en dinero y que implique retribución de servicios, cualquiera que sea la forma o denominación que se adopte, como los sobresueldos y bonificaciones habituales; remuneración del trabajo extraordinario, remuneración del trabajo en días de descanso semanal o de asueto, participación de utilidades.

No constituyen salario las sumas que ocasionalmente y por mera liberalidad recibe el trabajador del patrono, como las bonificaciones y gratificaciones ocasionales y lo que

recibe en dinero, no para su beneficio, ni para subvenir a sus necesidades, ni para enriquecer su patrimonio, sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, como los gastos de representación, medios de transporte, elementos de trabajo u otros semejantes, ni tampoco las prestaciones sociales de que trata este Código.

Artículo 30. En ningún caso los(as) trabajadores(as) de la empresa percibirán un salario inferior al mínimo.

Artículo 31. El salario no se puede compensar. Podrá retenerse hasta en un veinte por ciento para cubrir en conjunto obligaciones alimenticias, cuotas sindicales, cotización al seguro social e impuestos.

Artículo 32. 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.

Artículo 33. El pago de los salarios se hará quincenalmente, el penúltimo día hábil de la quincena respectiva a más tardar, cuando los días de pago coincidan con un día festivo o de descanso obligatorio, les serán pagados sus salarios el día hábil anterior. El pago se hará por medio de depósito en la cuenta corriente o de ahorro abierta por el trabajador en una agencia del Banco designado.

Haciéndose, en todo caso, las deducciones señaladas por las leyes y aquellas que se acuerden previamente con el (la) trabajador(a) u ordenadas por tribunal o autoridad competente.

Las autoridades de la empresa, podrán disponer en circunstancias especiales, que el salario sea pagado en forma diferente a lo establecido en el artículo número 47 de este reglamento, se entenderá sin perjuicio de que por circunstancias especiales haya necesidad de postergar el pago señalado hasta por un máximo de siete días.

Artículo 34. Los(as) trabajadores(as) cobrarán personalmente sus salarios y demás prestaciones. Sólo en los casos en que estén imposibilitados para efectuar personalmente el cobro, el pago se hará a la persona que designe como apoderado, de ser necesario mediante una carta autenticada por un notario.

Artículo 35. Sólo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones al salario de los trabajadores, en los siguientes casos:

- a) Cuando el (la) trabajador(a) contraiga deudas con la empresa por concepto de anticipo de sueldo, errores, pérdidas, daños a equipo de trabajo de la empresa.
- b) Cuando se trate de descuentos ordenados por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, con motivo de las obligaciones contraídas por los(as) trabajadores(as) y para disfrutar de los servicios que proporcione dicho instituto.
- c) Cuando se trate de las retenciones de un impuesto a cargo del(a) trabajador(a).
- d) Cuando se trate de descuentos ordenados por la autoridad judicial competente, para cubrir gastos de alimentación que fueron exigidos al trabajador y trabajadora.
- e) Cuando se trate de cubrir obligaciones del trabajador derivadas del uso o adquisiciones de habitaciones o viviendas siempre que el (la) trabajador(a) manifieste su conformidad.
- f) Cuando se trate de deducciones por faltas de asistencia no justificadas o por retardos.
- g) Cuando se trate de descuentos ordenados por cualquiera de las Asociaciones de fondo de previsión (AFP) a la que el (la) trabajador(a) se encuentre afiliado.

Artículo 36. La empresa está obligada a llevar planillas o recibos de pago en que consten, según el caso, los salarios ordinarios y extraordinarios devengados por cada trabajador(a); las horas ordinarias y extraordinarias laboradas en jornadas diurnas o nocturnas; y los días hábiles, de asueto y de descanso en que laboren. También constarán los salarios que en forma de comisión se hayan devengado y toda clase de cantidades pagadas.

Dichos documentos deberán ser firmados por el (la) trabajador(a) y si éste no supiere o no pudiere, deberá estampar la huella digital del pulgar de la mano derecha o a falta de éste la de cualquier dedo.

El (La) trabajador(a) recibirá si lo solicita, una copia de sus recibos de pago, en la que se hará constar todos los elementos de su remuneración y de los descuentos que se han practicado sobre la misma.

Artículo 37. Los(as) trabajadores(as) podrán recibir además del salario, las recompensas, compensaciones, sobresueldos y gratificaciones que les sean otorgadas, de acuerdo con las disposiciones generales de la empresa dictadas para tal efecto.

Artículo 38. Los aumentos salariales quedarán regulados de acuerdo con los criterios siguientes.

- Costo de vida: Este incremento salarial se realizará siempre y cuando el costo de vida haya experimentado un aumento, a propuesta del Gerente de Sucursal.
- Por méritos: Este incremento se realizará siempre y cuando el empleado sea acreedor de un buen desempeño de su trabajo, a propuesta del jefe inmediato y sujeto a la aprobación de la gerencia.
- Por ascenso: Este incremento se realizará de conformidad con la tabla salarial para dicho puesto.

Artículo 39. Deberá remunerarse con salario básico de un día aquél en que sólo se laboren las horas necesarias para completar la semana laboral.

5.5.6 DESCANSO SEMANAL.

Artículo 40. Todo(a) trabajador(a) de la empresa tendrá derecho a un día de descanso remunerado por cada semana laboral. El (La) trabajador(a) que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte, no tendrá derecho a esta remuneración.

Artículo 41. Los(as) trabajadores(as) tendrán derecho a gozar de una prestación equivalente al salario básico en su correspondiente día de descanso. Si el salario se estipulare por semana, quincena, mes u otro período mayor, se presume que en su monto va incluida la prestación del día de descanso semanal.

Artículo 42. Los(as) trabajadores(as) no sujetos a horario tendrán derecho a la remuneración del día de descanso, siempre que hubieren laborado las 44 horas de la semana y trabajado la jornada ordinaria en cada uno de ellos. No perderán la remuneración de los días de descanso los trabajadores a que se refiere el inciso anterior, cuando por causa justa falten a su trabajo o no completen alguna de las jornadas.

Artículo 43. El día de descanso semanal es el domingo. Sin embargo, por las actividades de la empresa, su trabajo es continuo, por ello, se labora normalmente ese día. La empresa fijará los turnos laborales, estableciendo a sus trabajadores el día de descanso que les corresponde en la semana, previa autorización del Director General de Trabajo, de conformidad a lo regulado en el Código de Trabajo y el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Artículo 44. Los(as) trabajadores(as) que de común acuerdo con sus jefes trabajen en día que legal o contractualmente se les haya señalado para su descanso semanal, tendrán derecho al salario básico correspondiente a ese día, más una remuneración del cincuenta por ciento como mínimo, por las horas que trabajen y a un día de descanso compensatorio remunerado. Si trabajan en horas extraordinarias, el cálculo para el pago de los recargos respectivos se hará tomando como base el salario extraordinario que les corresponde por la jornada de ese día, según lo dispuesto en el inciso anterior.

Artículo 45. El día de descanso compensatorio, será remunerado con salario básico y deberá concederse en la misma semana laboral o en la siguiente. El día de descanso compensatorio se computará como de trabajo efectivo para los efectos de completar la semana laboral en que quedare comprendido.

5.5.7 ASUETOS.

Artículo 46. Se establecen como días de asueto los que están estipulados en el Código de Trabajo, siendo éstos:

- a) 1 de enero;
- b) jueves, viernes y sábado de la Semana Santa;
- c) 1 de mayo;
- d) 6 de agosto;
- e) 15 de septiembre;
- f) 21 de noviembre;
- g) 2 de noviembre; y
- h) 25 de diciembre.

Además se establece como día de asueto el 21 de noviembre, como el día principal de las fiestas patronales de la ciudad de San Miguel, Departamento de San Miguel.

Artículo 47. Los días de asueto se remunerarán con salario ordinario, calculado de acuerdo con las reglas establecidas en el Código de trabajo.

Artículo 48. Toda modificación, supresión o reforma que por decreto legislativo se hiciere de los días de asueto de las y los trabajadores, quedará incorporada de pleno derecho en el artículo que antecede, teniendo efecto dicha modificación, supresión o reforma, desde el día en que entra en vigencia el decreto correspondiente.

Artículo 49. El día de asueto debe remunerarse con salario básico, calculado de acuerdo con las reglas establecidas en la letra A) del Art. 142 del Código de Trabajo. Si el salario se hubiere estipulado por semana, quincena, mes u otro período mayor, se presume que en su monto está incluida la remuneración del día de asueto.

Artículo 50. Los(as) trabajadores(as) que de común acuerdo con su patrono trabajen en día de asueto, devengarán un salario extraordinario integrado por el salario ordinario más un recargo del ciento por ciento de éste.

Artículo 51. Si coincidiera un día de asueto con el día de descanso semanal, el (la) trabajador(a) tendrá derecho únicamente a su salario básico; pero si trabajare en dicho día, tendrá derecho a la remuneración especial que establece el Art. 192 del Código de Trabajo y al correspondiente descanso compensatorio remunerado.

5.5.8 VACACIONES ANUALES.

Artículo 52. Después de un año de trabajo continuo en la empresa, los(as) trabajadores(as) tendrán derecho a un periodo de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo.

Artículo 53. Los días de asueto y de descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones, no prolongarán la duración de éstas; pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse dentro del período de vacaciones

Artículo 54. Todo(a) trabajador(a), para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un mínimo de doscientos días trabajados en el año, aunque en el contrato respectivo no se le exija trabajar todos los días de la semana, ni se le exija trabajar en cada día el máximo de horas ordinarias.

Artículo 55. Se entenderá que la continuidad del trabajo no se interrumpe en aquellos casos en que se suspende el contrato de trabajo, pero los días que durare la suspensión no se computarán como días trabajados para los efectos del artículo anterior.

Artículo 56. La empresa deberá señalar la época en que el (la) trabajador(a) ha de gozar las vacaciones y notificarle la fecha de iniciación de ellas, con treinta días de anticipación por lo menos.

Artículo 57. La remuneración en concepto de vacaciones debe pagarse inmediatamente antes de que el trabajador empiece a gozarlas y cubrirá todos los días que quedaren comprendidos entre la fecha en que se va de vacaciones y aquéllas en que deba volver al trabajo.

Artículo 58. Cuando se declare terminado un contrato de trabajo con responsabilidad para la empresa, o cuando el (la) trabajador(a) 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 hubiere terminado el año continuo de servicio, aunque el contrato terminare sin responsabilidad para el patrono, éste deberá pagar al trabajador la retribución a que tiene derecho en concepto de vacaciones.

Artículo 59. Para calcular la remuneración que el (la) trabajador(a) debe recibir en concepto de prestación por vacaciones, se tomará en cuenta:

1º) El salario básico que devengue a la fecha en que deba gozar de ellas, cuando el salario hubiere sido estipulado por unidad de tiempo;

2º) El salario básico que resulte de dividir los salarios ordinarios que el trabajador haya devengado durante los seis meses anteriores a la fecha en que deba gozar de ellas, entre el número de días laborables comprendidos en dicho período, cuando se trate de cualquier otra forma de estipulación del salario.

Artículo 60. La empresa no compensará las vacaciones en dinero.

Asimismo se prohíbe fraccionar o acumular los períodos de vacaciones; y a la obligación del patrono de darlas, corresponde la del(a) trabajador(a) de tomarlas.

Artículo 61. Los(as) empleados(as) de la sociedad no podrán disfrutar sus vacaciones colectivamente ya que se concederán a cada trabajador cuando este complete el año de servicio.

5.5.9 AGUINALDOS.

Artículo 62. La empresa esta obligada a dar a sus trabajadores, en concepto de aguinaldo, una prima por cada año de trabajo.

Artículo 63. Los(as) empleados(as), que al día doce de diciembre no tuvieran un año de trabajo se les pagará la parte proporcional al tiempo laborado.

Artículo 64. Las cantidades en concepto de aguinaldo serán las siguientes:

Para quien tuviera un año o más y menos de tres de servicio, la prestación equivalente a diez días de salario.

Para quien tuviere tres años o más y menos de diez de servicio, la prestación equivalente a quince días de salario.

Para quien tuviere diez años o más de servicio, la prestación equivalente a dieciocho días de salario.

Artículo 65. Para calcular la remuneracion que el trabajador debe recibir en concepto de aguinaldo, se tomara en cuenta:

1. El salario basico que devengue a la fecha en que debe pagarse el aguinaldo cuando el salario hubiese sido estipulado por unidad de tiempo; y
2. El salario basico que resulte de dividir los salarios ordinarios que el trabajador haya devengado durante los seis meses anteriores a la fecha en que debe pagarse el aguinaldo, entre el numero de días laborales comprendidos en dicho periodo, cuando se trate de cualquier otra forma de estipulacion de salario.

Artículo 66. La empresa dará a sus empleados(as) en el lapso comprendido entre el doce y veinte de diciembre, una prima en concepto de aguinaldo de conformidad con

el artículo 200 del Código de Trabajo, por cada año de servicio o proporcionalmente a los meses de trabajo.

Artículo 67. Perderán totalmente el derecho al aguinaldo los(as) trabajadores(as) que en dos meses, sean o no consecutivos, del período comprendido entre el doce de diciembre anterior y el once de diciembre del año en que habría de pagarse la prima, hayan tenido en cada uno de dichos meses, más de dos faltas de asistencia injustificadas al trabajo, aunque éstas fueren sólo de medio día.

5.5.10 DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LOS(AS) TRABAJADORES(AS).

Artículo 68. Los(as) empleados(as) de la empresa tienen derecho a todas las prestaciones que se establecen en este Reglamento y, en las demás fuentes de derecho laboral.

Artículo 69. Los empleados/as de la empresa tienen derecho a gozar de licencia con goce de sueldo en los siguientes casos:

- a) Para cumplir con obligaciones inexcusables de carácter público impuestas por la ley o por disposición administrativa de autoridad competente.
- b) Para cumplir con obligaciones familiares que ocasionalmente reclamen su presencia, como por ejemplo en casos de muerte o enfermedad grave del cónyuge o compañero de vida.
- c) En caso de alumbramiento de la cónyuge o compañera de vida.
- d) Para contraer matrimonio.
- e) Para asistir a consulta médica al Instituto Salvadoreño del Seguro Social o a clínicas privadas.

Artículo 70.- Los(as) empleados(as) de la empresa tienen derecho a tomar con goce de sueldo tres días laborales por año, en razón de asuntos personales, los cuales no están incluidos en las vacaciones anuales, que la empresa otorga al personal.

Estos pueden tomarse fragmentariamente. Se solicitará a través de formulario respectivo al Gerente de Sucursal para su notificación para su aprobación por el Propietario, a fin de registrarlo en el expediente del empleado/a, caso contrario se entenderá como ausencia injustificada. La vigencia de este tiempo está limitada al año laboral en curso y no son acumulables.

Artículo 71. Son obligaciones de los empleados/as de la empresa:

1. Acatar órdenes y sugerencias emanadas del Gerente de Sucursal o sus representantes en lo relativo al desempeño de sus labores.
2. Presentarse puntualmente todos los días; y cumplir a cabalidad con su horario de trabajo y con los días que comprenden su semana laboral.
3. Asistir a las reuniones de trabajo, presentarse puntualmente a la hora indicada y permanecer en ella hasta que se dé por finalizada oficialmente la misma.
4. Observar buena conducta en todo lugar y momento en el desempeño de sus funciones mostrarse siempre con educación y cortesía.
5. Dedicarse exclusivamente al desempeño de sus funciones durante las horas prescritas.
6. Desempeñar sus labores en el lugar, tiempo, intensidad, cuidado y esmero apropiado y de acuerdo con las instrucciones que su jefe inmediato.
7. Mantener siempre un buen aseo y presentación personal.
8. Deberá portar siempre su uniforme, de acuerdo a las disposiciones de la empresa, el cual deberá mantener siempre limpio, ordenado y en buen estado.
9. Ayudar a conservar el orden y aseo en las dependencias de la empresa y colaborar para mantener en buen estado los edificios, mobiliario, equipo, maquinaria, herramientas y utensilios.
10. Observar las prescripciones concernientes a la higiene y la seguridad.

11. Verificar al final de la jornada de trabajo que todos los aparatos queden debidamente desconectados y protegidos con sus cubiertas (contómetros, computadoras, fotocopiadoras, equipo de preparación, cafeteras, etc.), así como luces y aires acondicionados apagados.
12. Guardar confidencialidad de las operaciones y asuntos administrativos de la empresa
13. Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite, cuando por siniestro o riesgo inminente dentro de la institución, peligren la integridad personal o los intereses de la Sociedad o de sus compañeros de trabajo.
14. Firmar el libro o marcar su tarjeta de control de asistencia correspondiente, cada entrada y salida de su jornada de trabajo. Así mismo deberá firmar en ambos lados dicho libro o tarjeta al principio de cada mes. Cuando solicite cualquier tipo de permiso deberá dejar constancia en su tarjeta de la hora de salida y de regreso.
15. Dar aviso inmediatamente al Gerente de Sucursal de los cambios de residencia, estado familiar, o cualquier otro dato importante a efectos de mantener actualizados los registros del personal.
16. Permitir que en la portería se efectúe cualquier clase de registro personal o de revisión de paquetes de acuerdo a las buenas costumbres, siempre que no se atente contra la propiedad y seguridad del personal, y el registro se realice con el debido decoro.
17. Solicitar por escrito todo permiso al Gerente de Sucursal (según formulario pre-establecido) por lo menos con un día de anticipación. El permiso debe contar con la firma del trabajador, así como también la firma y sello del Gerente de Sucursal.
18. Informar vía telefónica al Gerente de Sucursal cuando por situaciones especiales y de extrema urgencia no pueda presentarse a trabajar, explicando su situación y los motivos de su ausencia. Deberá presentar lo antes posible la debida justificación escrita.
19. En los casos de consulta médica del personal en horas laborales, deberá presentar al Gerente la constancia de permanencia que extiende el Instituto

Salvadoreño del Seguro Social y las Unidades de Salud, adicionalmente deben presentar el certificado patronal debidamente sellado con la fecha y hora de entrada y salida. Si la consulta fue con un médico particular deberá presentar una constancia médica en papel membretado en la que se detalle la fecha, hora entrada y hora de salida, motivo, nombre, firma y sello del médico que lo atendió.

20. De comprobarse que el empleado ha mentado con respecto a la causa que origino el permiso y/o a los documentos presentados, se hará acreedor a las sanciones establecidas en el Capítulo XVIII de este Reglamento.
21. Someterse a exámenes médicos o de laboratorio cuando fueren requeridos por la Sociedad con el objeto de comprobar su estado de salud.
22. Guardar rigurosa reserva de los secretos de empresa de los cuales tuvieren conocimiento por razón de su cargo y sobre los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa
23. Conocer y cumplir el presente Reglamento Interno de Trabajo.
24. Velar y procurar en todo momento la observancia plena de las normas expresadas Reglamento.

Artículo 72. Todo empleado/a de la empresa está sujeto a las prohibiciones siguientes:

1. Desobedecer e insubordinarse al Gerente General, Gerente de Sucursal, Asistente de Administración, o cualquier otra autoridad dentro de la empresa.
2. Falsificar o traficar registros de la empresa.
3. Extraer sin autorización de la Administración de la empresa, mobiliario, equipo, alimentos, instrumentos e implementos de trabajo, así como también prestarlas y obsequiarlas, la contravención a esta disposición se tendrá como perjuicio patrimonial de la empresa, para los efectos judiciales consiguientes.
4. Portar armas o explosivos de cualquier clase durante el desempeño de las labores, a menos que ellas sean necesarias y autorizadas para poder realizar su trabajo.

5. Cometer actos inmorales, usar palabras soeces o dirigirse a sus compañeros o jefes en forma indecorosa, irrespetuosa o irritante.
6. Provocar o instigar una pelea dentro de las instalaciones de la empresa.
7. Agruparse dentro de las instalaciones de la empresa para bromear o generar desorden.
8. Traer, poseer o ingerir bebidas alcohólicas o cualquier otro tipo de drogas dentro de las instalaciones de la empresa o presentarse a trabajar bajo los efectos del alcohol o cualquier otro tipo de droga.
9. Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros, jefes y otras personas, así como la de los edificios, locales, maquinaria y equipo y productos que pertenezcan a la empresa.
10. Perder el tiempo en su jornada de trabajo y hacer perderlo a sus compañeros en asuntos que no estén relacionados con sus labores.
11. Realizar trabajos o tareas ajenas a la empresa.
12. Emplear los útiles, materiales, equipos o herramientas suministrados por la empresa, para objeto distinto de aquél a que están destinados o en beneficio de personas ajenas distintas a la empresa
13. Comprar y vender alimentos, ropa, zapatos, joyas, etc., en horas de trabajo.
14. Hacer cualquier clase de propaganda en el lugar de trabajo o durante el desempeño de sus labores.
15. Fumar cigarrillos en horarios laborales.
16. Abandonar su trabajo, sección o departamento sin causa justificada.
17. Recibir visitas de amigos o familiares en su área de trabajo.
18. Traer a los hijos, conyugue, compañero de vida y otros parientes en horas de trabajo con el propósito de mantenerlos dentro de la empresa.
19. Hacer llamadas telefónicas de carácter personal en horas de trabajo utilizando las líneas telefónicas de la empresa. Salvo en casos de emergencia.
20. Ingresar a la empresa después de su hora de salida, en horas o días que no le corresponde laborar o que no forman parte de su jornada de trabajo normal, salvo que cuente con la autorización escrita de Recursos Humanos.

21. Permitir a personas ajenas a la empresa introducirse en la misma sin previa autorización ni identificación respectiva.
22. Prolongar la jornada ordinaria de trabajo sin estar previamente autorizado por la gerencia para trabajar horas extras.
23. Dejar implementos de trabajo u objetos mal colocados, todos deberán guardarse en los lugares que para tal efecto existen.
24. Alterar los libros, registros, comprobantes, y cualquier otro documento de la empresa.
25. Manchar, doblar o extraviar el libro o su tarjeta de control de asistencia, así como marcar la tarjeta de otro empleado.
26. Hacer dibujos, pinturas o inscripciones dentro de los recintos de la empresa, así como colocar rótulos en cualquier parte del recinto sin previa autorización de la Gerencia General.
27. Revelar los secretos de la empresa de los cuales tuvieren conocimiento por razón de su cargo y sobre los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa

5.5.11 OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA.

Artículo 73. Son obligaciones de la empresa:

1. Pagar al trabajador su salario en la forma cuantía, fecha y lugar establecidos en el Capítulo I, del Título Tercero de este Libro;
2. Pagar al trabajador una prestación pecuniaria equivalente al salario ordinario que habría devengado durante el tiempo que dejare de trabajar por causa imputable al patrono;
3. Proporcionar al trabajador los materiales necesarios para el trabajo; así como las herramientas y útiles adecuados para el desempeño de las labores, cuando no se haya convenido que el trabajador proporcione estos últimos;
4. Brindar uniformes gratis al empleado.

5. Proporcionar lugar seguro para la guarda de las herramientas y útiles del trabajador, cuando éstos necesariamente deban mantenerse en el lugar donde se prestan los servicios. En este caso, el inventario de herramientas y útiles deberá hacerse siempre que cualquiera de las partes lo solicite;
6. Guardar la debida consideración a los trabajadores, absteniéndose de maltratarlos de obra o de palabra;
7. Conceder licencia al trabajador:
 - a) Para cumplir obligaciones de carácter público establecidas por la ley u ordenadas por autoridad competente. En estos casos el patrono deberá pagar al trabajador, una prestación equivalente al salario ordinario que habría devengado en el tiempo que requiere el cumplimiento de las obligaciones dichas;
 - b) Para cumplir las obligaciones familiares que racionalmente reclamen su presencia como en los casos de muerte o enfermedad grave de su cónyuge, de sus ascendientes y descendientes; lo mismo que cuando se trate de personas que dependen económicamente de él y que aparezcan nominadas en el respectivo contrato de trabajo o, en su defecto, en cualquier registro de la empresa. Esta licencia durará el tiempo necesario; pero el patrono solamente estará obligado a reconocer por esta causa una prestación equivalente al salario ordinario de dos días en cada mes calendario y, en ningún caso, más de quince días en un mismo año calendario; y
 - c) Para que durante el tiempo necesario pueda desempeñar las comisiones indispensables en el ejercicio de su cargo, si fuere directivo de una asociación profesional, y siempre que la respectiva organización la solicite. El patrono, por esta causa, no estará obligado a reconocer prestación alguna;
8. Mantener el número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores que de acuerdo al cargo lo requieran.
9. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;
10. Cumplir con el correspondiente Reglamento Interno de Trabajo; y

11. Todas las que les impongan el Código de Trabajo, la Ley de Prevención y Control de la Infección provocada por el virus de la Inmunodeficiencia Humana, y demás fuentes de obligaciones laborales

Artículo 74. Son prohibiciones de la empresa:

1. Exigir a sus trabajadores que compren artículos de cualquier clase en establecimientos o a personas determinados, sea al crédito o al contado;
2. Exigir o aceptar de los trabajadores gratificaciones para que se les admita en el trabajo o para obtener algún privilegio o concesión que se relacione con las condiciones de trabajo;
3. Tratar de influir en sus trabajadores en cuanto al ejercicio de sus derechos políticos o convicciones religiosas;
4. Tratar de influir en sus trabajadores en lo relativo al ejercicio del derecho de asociación profesional;
5. Hacer por medios directos o indirectos, discriminaciones entre los trabajadores por su condición de sindicalizados o tomar represalias contra ellos por el mismo motivo;
6. Retener las herramientas u objetos que pertenezcan a sus trabajadores, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de éstos; o para hacerse pago a título de indemnización por los daños y perjuicios que le hubieren ocasionado o por cualquier otra causa;
7. Hacer o autorizar colectas o suscripciones obligatorias entre sus trabajadores;
8. Dirigir los trabajos en estado de embriaguez, bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes o en cualquier otra condición anormal análoga;
9. Pagar el salario con fichas, vales, pagarés, cupones o cualesquiera otros símbolos que no sean moneda de curso legal;
10. Reducir, directa o indirectamente, los salarios que pagan, así como suprimir o mermar las prestaciones sociales que suministran a sus trabajadores, salvo que exista causa legal; y
11. Ejecutar cualquier acto que directa o indirectamente tienda a restringir los derechos que el Código de Trabajo y demás fuentes de obligaciones laborales confieren a los

trabajadores. Establecer cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social, salvo las excepciones previstas por la Ley con fines de protección de la persona del trabajador.

12. Exigir a las mujeres que solicitan empleo, que se sometan a exámenes previos para comprobar si se encuentran en estado de gravidez, así como exigirles la presentación de certificados médicos de dichos exámenes, como requisitos para su contratación.
13. Exigir a las personas que solicitan empleo la prueba del VIH como requisito para su contratación, y durante la vigencia del contrato de trabajo.
14. Realizar por medios directos o indirectos cualquier distinción, exclusión y/o restricción entre los trabajadores, por su condición de VIH/SIDA, así como divulgar si diagnóstico.

Artículo 75. La empresa contratará como mínimo, por cada veinticinco trabajadores que tenga a su servicio, a una persona con discapacidad y formación profesional, apta para desempeñar el puesto de trabajo de que se trate.

5.5.12 LABORES QUE NO DEBEN EJECUTAR LAS MUJERES NI MENORES DE EDAD.

Artículo 76. El trabajo de los menores de dieciocho años debe ser especialmente adecuado a su edad, estado físico y desarrollo.

Artículo 77. Se prohíbe el trabajo de los menores de dieciocho años en labores peligrosas o insalubres.

Artículo 78. Los menores de catorce 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.

Artículo 79. La jornada de los menores de dieciséis años, no podrá ser mayor de seis horas diarias y de treinta y cuatro 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.

Artículo 80. En caso de que la empresa tenga a su servicio trabajadores menores de dieciocho años, deberá llevar un registro en el que aparezca: la fecha de nacimiento, la clase de trabajo convenido, el horario de trabajo y el salario pactado.

Los menores de dieciocho años no podrán ser admitidos al empleo sin la realización de un minucioso examen médico previo, que los declare aptos para el trabajo en que vayan a ser empleados.

Un reglamento determinará los requisitos y características del examen médico de los menores de edad, pero en todo caso será obligatorio que:

a) El mismo se practique por un médico calificado;

b) Ello sea probado por el certificado correspondiente;

c) La aptitud para el trabajo que estén ejecutando deberá estar sujeta a inspecciones médicas periódicas, a intervalos no mayores de un año, hasta que hayan alcanzado la edad de dieciocho años;

ch) Tratándose de trabajos que entrañen riesgos para la salud, la repetición periódica del examen será obligatoria hasta la edad de veintiún años.

El examen médico a que se refiere este Artículo, será gratuito para el trabajador.

Artículo 81. En la empresa no laborarán menores de dieciocho años de edad; pero si en el futuro se contataren, se aplicará lo prescrito por el Código de Trabajo y demás normas aplicables legales.

Artículo 82. La mujer embarazada no podrá destinarse a trabajos que requieran esfuerzos físicos incompatibles con su estado, presumiéndose que cualquier trabajo que requiera un esfuerzo físico considerable, es incompatible con el estado de gravidez después del cuarto mes de embarazo.

En los demás se aplicará lo que a efecto disponga la ley y demás fuentes de obligaciones laborales.

5.5.13 EXAMENES MEDICOS Y MEDIDAS PROFILACTICAS

Artículo 83. Cuando a juicio de la Dirección General de Previsión Social la naturaleza de una actividad a realizar ofrezca algún riesgo para la salud, vida o integridad física de los empleados/as, la empresa mandará a practicar exámenes médicos o de laboratorio a sus trabajadores.

Artículo 84. Los empleados/as de la empresa deberán someterse a exámenes médicos o de laboratorios cuando fueren requeridos por esta o por las autoridades administrativas, con el objeto de comprobar su estado de salud.

Artículo 85. Los empleados/as de la empresa serán destinado/as a desempeñar aquellos trabajos más adecuados a su estado de salud y su capacidad física, con base a los exámenes médicos correspondientes.

Artículo 86. Lo establecido en las disposiciones anteriores se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento General sobre seguridad e higiene en los Centros de Trabajo y en el Código de Trabajo.

Artículo 87. La empresa podrá ordenar, en cualquier momento, las medidas profilácticas o preventivas que a su juicio sean necesarias, para proteger la salud de los trabajadores o para evitar la propagación o contagio de enfermedades.

5.5.14 SEGURIDAD, E HIGIENE EN EL TRABAJO

Artículo 88. La empresa está consciente de las disposiciones sobre higiene y seguridad en el trabajo establecidas en el Código de Trabajo y demás reglamentaciones al respecto.

En ese sentido, acatará las recomendaciones técnicas que, en tal sentido, le hagan las autoridades competentes, ya sea en lo relativo al empleo de instrumentos o materiales, como al uso de equipos que pueden causar riesgos profesionales.

Artículo 89. Normas Generales.

- a) Cada empleado debe asistir bañado.
- b) Los caballeros deben usar su pelo recortado.
- c) Tápese la boca al estornudar o toser (Se aconseja el uso de servilletas desechables).
- d) Notifique la presencia de roedores, serpientes, arácnidos o cualquier tipo de animal o insecto así como la presencia de desechos fecales u orina de animales e insectos en el dentro del área de trabajo.
- e) Prohibido fumar en las instalaciones de la empresa y para los motorizados tampoco pueden fumar en horarios de trabajo aunque estén fuera de la empresa.

Artículo 90. Normas para el Área de Gerencia.

- a) Aprender a utilizar correctamente los equipos de oficina.
- b) Leer cuidadosamente las instrucciones antes de poner en funcionamiento cualquier equipo.
- c) Si utiliza guillotinas hacerlo con cuidado, evitando acercar los dedos al filo de la cuchilla.
- d) Mantener el área de trabajo limpia, especialmente mesas, escritorios, gavetas, teclado y mouse.
- e) Prohibido dejar comida en el mobiliario de oficina.
- f) Solicite la limpieza y desinfección del área de trabajo cuando lo considere necesario.
- g) Adopte posturas correctas.
- h) Manipule cuidadosamente carpetas y hojas de papel para evitar cortaduras.

Artículo 91. Normas para el Área de Producción.

- a) Lávese bien las manos y las uñas con jabón y agua tibia unos 20 segundos y séqueselas con una toalla de papel limpia.
- b) Antes de empezar a cocinar, limpie todas las superficies donde se va a trabajar y los utensilios con agua caliente y jabón. Use una tabla de cortar para estos alimentos y otra para las verduras de esta forma evitara contaminar otros alimentos con la bacteria de los jugos de carne cruda, pescado o huevos,
- c) Lave las frutas y las verduras con abundante agua del chorro, incluso las que tengan piel o cáscara, cuando la corte lávelas, quitándoles hojas mustias, pedúnculos o semillas que no utilizara.
- d) Al hacer las compras para el restaurante, separe las frutas frescas y las verduras de las carnes cruda, y los productos químicos para la limpieza.

- e) Si quedan sobras que pueden ser usadas en otras recetas procure refrigerarlas al igual que todos los alimentos dentro de 2 horas.
- f) Antes de cocinar alimentos congelados, descongélalos en el refrigerador 1-2 días o durante toda la noche, nunca lo haga fuera de la nevera.
- g) Cocine bien la carne, el pescado y los huevos; use el termómetro para alimentos para medir la temperatura interna.
- h) Cocine o use los alimentos no más allá de la fecha de vencimiento indicada en la etiqueta del empaque, es preferible perder algo de dinero que provocar una enfermedad.
- i) Si tiene alguna duda en cuanto a la fecha de vencimiento de un producto, ¡tírelo! es lo mejor, así evitara ofrecer algo contaminado o en mal estado.
- j) Se deben usar las redecillas al ingresar al área de cocina, para evitar que cualquier hebra de cabello pueda caer en los alimentos o en las bebidas.
- k) Evite toser encima de los alimentos, al hacerlo debe salirse del área de cocina.
- l) Mantener sus uñas aseadas, recortadas y sin pintura.
- m) Las cocineras no pueden usar aretes, pulseras, ni anillos en el área de cocina, ya que cualquiera de estas prendas puede caer en los alimentos o bebidas. Usar guantes para lavar los platos, y demás utensilios.
- n) Mantenga alejados de los fogones los trapos de cocina.
- o) Para encender el fogón se procederá de la siguiente manera: primero se aproximará la fuente de ignición al fogón y después se abrirá la llave de paso del gas.
- p) Evitar que las conducciones de gas estén en contacto con fuentes de calor como hornos, estufas y fogones.
- q) Permanezca siempre atento a las sartenes que están en el fuego, ya que el aceite puede prenderse. En caso de que esto suceda, no utilice agua para apagarlo. Deberá retirar la sartén del fuego y tajarla con una tapa hasta que el fuego se extinga.
- r) Los trapos sucios con grasa o aceite pueden encenderse espontáneamente, evite ponerlos cerca del fuego.

Artículo 92. Normas para el Área de Servicios.

Meseros.

- a) Los alimentos solo pueden estar a temperatura ambiente 40 segundos por lo tanto los meseros deben servir inmediatamente los alimentos.
- b) Al servir las bebidas éstas deben ser sujetadas de la base ya sean copas o vasos, en caso de las tazas deben ser sujetadas de la oreja.

Cajeros.

- a) Cerrar los cajones del escritorio luego de usarlos.
- b) No dejar objetos punzantes o filosos, guárdalos en recipientes seguros.
- c) No dejar objetos de vidrio en bordes de escritorios o mesas.

Motorizados.

- a) Obedecer todas las reglas y lineamientos del Reglamento General de tránsito de la República de El Salvador.
- b) Usar casco, guantes y chamarra.
- c) Respetar las señales de tránsito.
- d) No exceder los límites de velocidad permitidos por la ley.
- e) Los alimentos deben ser llevados inmediatamente al cliente

Artículo 93. Normas para el Área de Vigilancia y Mantenimiento.

Vigilante.

- a) Al realizar la limpieza del arma debe hacerlo a solas no en grupo.
- b) Nunca aunque se esté convencido de que no está cargada, se apuntará con un arma a nadie. El arma es una herramienta de trabajo, no juegue con ella.
- c) En la realización de rondas evite riesgos innecesarios y este atento a posibles caídas.
- d) Guardar el arma en el lugar que se le indique.

Limpieza.

- a) Poner rótulos de precaución luego de haber hecho la limpieza, durante este mojado el piso.
- b) Utilizar mascarillas y guantes para limpiar los hornos, cocinas, servicios.
- c) Usar las botas antideslizantes cuando deba entrar en contacto con el agua.
- d) Desinfectar pisos, muebles y servicios.
- e) Utilizar la alfombra antideslizante para lavar baños.

Artículo 94. Todo trabajador/a estará obligado a cumplir con las normas sobre seguridad e higiene y con las recomendaciones técnicas, en lo que se refiere: al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo, y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Estará también obligado a cumplir con todas aquellas indicaciones e instrucciones de su patrono que tengan por finalidad proteger su vida, salud e integridad corporal.

Asimismo, estará obligado a prestar toda su colaboración a los comités de seguridad.

Artículo 95. Con el objetivo de proteger la salud del personal, la empresa proveerá la infraestructura adecuada, así como las condiciones favorables para la buena marcha de las labores.

Artículo 96. La empresa establecerá una política de prevención de riesgo.

5.5.15 BOTIQUIN.

Artículo 97. La empresa mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de todos los empleados a su servicio, un botiquín equipado con los medicamentos en la forma que determine la Dirección General de Previsión Social.

5.5.16 PRESTACIONES CUBIERTAS POR EL ISSS.

Artículo 98. En virtud de que la empresa está sujeta al régimen del Seguro Social, ésta quedará exenta de las prestaciones que le impongan el Código de Trabajo y otras leyes en favor de los(as) trabajadores(as), en la medida en que sean cubiertas por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Artículo 99. Los empleados afiliados al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) gozarán de las prestaciones establecidas en las leyes y reglamentos de citado Instituto, para lo cual deberán observar las siguientes regulaciones:

El empleado recibirá por parte del área administrativa el Certificado Patronal.

El empleado que necesite pasar consulta, deberá presentar el permiso respectivo en el área administrativa firmado por su jefe inmediato. Si el empleado se hallare incapacitado, está obligado a enviar a la Administración el Certificado respectivo por un medio adecuado. No debe presentar servicios el empleado/a incapacitado durante el período, que indique el certificado correspondiente.

5.5.17 LICENCIAS, INCAPACIDADES Y PRESTACIONES

Artículo 99. LICENCIAS. Todos los empleados/as gozarán de las licencias estipuladas en el Código de Trabajo en lo relativo a muerte o enfermedad grave de su cónyuge, ascendiente o descendiente; por matrimonio del empleado/a y por maternidad.

Gozarán también de licencia en aquellos casos de enfermedad grave o muerte de aquellas personas que dependan económicamente de ella y que aparezcan nominadas en el registro respectivo de la empresa

Artículo 100. Las licencias estipuladas por el artículo anterior se podrán extender el tiempo que el empleado/a estime necesario, pero la empresa solamente se compromete a reconocer el equivalente a cinco días en un mismo año calendario. La aprobación de casos extremos de licencias por motivos de salud, etc, será atribución del Gerente General.

Artículo 101. MATERNIDAD. La empresa está obligada a dar a la trabajadora embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parto; y además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al cien por ciento del salario básico durante dicha licencia.

“En caso de enfermedad que, de acuerdo con un certificado médico sea consecuencia del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a un descanso prenatal suplementario cuya duración máxima será fijada por la reglamentación del Código de Trabajo.

Cuando el parto sobrevenga después de la fecha presunta, el descanso tomado anteriormente será siempre prolongado hasta la fecha verdadera del parto, y la duración del descanso puerperal obligatorio no será reducida.

En ningún caso la empresa estará obligada a pagar, una prestación en dinero más allá de los límites previstos en el primer párrafo.

La empresa podrá deducir, de la prestación en dinero a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el equivalente de lo que la trabajadora hubiese recibido a título de subsidio en dinero en virtud de la Ley del Seguro Social y su reglamento de Aplicación”.

Artículo 102. FORMACION. La empresa, a solicitud del interesado/a, podrá conceder tiempo con goce de sueldo para asistir a capacitaciones, que tengan como objetivo la calificación profesional y especialización del empleado/a en el

desempeño del puesto. También se le brindará permiso para estudiar siempre y cuando los horarios no interfieran en su trabajo. Los criterios para el otorgamiento de esta prestación estarán definidos en la política institucional de recursos humanos.

Para tener derecho a estos permisos con goce de salario se deberá llenar el formulario respectivo y presentarlo a su jefe inmediato y al Administrador para su autorización. El empleado/a deberá trasladar el permiso firmado al Área de Recursos Humanos para su registro y anexar en expediente de cada empleado/a.

Artículo 103. INCAPACIDADES. El personal que labora para la empresa, estará inscrito en el régimen del Seguro Social, por lo que las incapacidades tienen que ser extendidas por dicha institución a fin de que reciba los beneficios a que tiene derecho.

Artículo 104. El pago de las incapacidades será de la siguiente forma:

Si la incapacidad fuere hasta por tres días, la empresa cubrirá el cien por ciento del salario ordinario diario que le corresponde al empleado/a.

Si la incapacidad fuera por más de tres días, la empresa pagará los primeros tres, tal y como está establecido en el inciso anterior, pero a partir del cuarto día pagará solamente el veinticinco por ciento del salario ordinario, teniendo el empleado/a que tramitar la parte que le corresponde en el ISSS.

5.5.18 PETICIONES, RECLAMOS Y MODO DE RESOLVERLOS.

Artículo 105. Las peticiones o reclamos de cualquier naturaleza que fueren se harán verbalmente o por escrito, primero, ante el jefe inmediato y después, ante el gerente General. Los reclamos serán resueltos en un lapso no mayor de cinco días.

Artículo 106. Los empleados/as de la empresa se harán acreedoras de las sanciones siguientes por incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento:

- Si cometiera una falta leve, será amonestado verbalmente por el Jefe inmediato o administrador.
- Si el empleado/a reincidiera en esa falta, será sancionado por escrito por el jefe inmediato y administrador.
- Si el empleado/a reincidiera en esas falta queda a criterio del jefe inmediato y Administrador el suspenderlo temporalmente o en forma definitiva.

1-FALTAS LEVES: a) La inasistencia injustificada del empleado/a al desarrollo de sus labores siempre y cuando no reincida; b) Presentarse al trabajo vestido correctamente c) Desacato de una orden de trabajo cuando está provenga del jefe inmediato d) Presentarse al trabajo con impuntualidad a la hora señalada e) No realizar el trabajo conforme a los requerimientos del puesto, f) No portar el Carnet de Identificación g) exceder límites de velocidad establecidos en este reglamento etc.

2-FALTA GRAVES: a) Realizar actos que afecten u obstaculicen los fines de la empresa; b) Difamar públicamente a los miembros y/o empleados/as de la misma; c) La inasistencia continua e injustificada del empleado/a al desarrollo de sus labores de trabajo; d) Mala conducta que afecte la reputación de la empresa e) No guardar rigurosa reserva de los secretos de empresa de los cuales tuvieren conocimiento por razón de su cargo y sobre los asuntos administrativos cuya divulgación pueda causar perjuicios a la empresa f) Incumplir en forma continua y sin causa justificada los deberes y demás funciones asignadas en el Reglamento Interno, Manual de Funcionamiento y Resoluciones de la Administración, etc.

Artículo 107. Las faltas serán sancionadas en la forma siguiente:

- a) Amonestación verbal: se aplicará en el caso de las faltas leves. La amonestación deberá hacerse en privado por el jefe inmediato respectivo.
- b) Amonestación escrita: procederá en el caso de las faltas menos graves, siendo responsabilidad del jefe inmediato o Administrador el aplicarla,

debiendo enviar copia de la misma a la Oficina de Personal. Esta copia deberá ser firmada por el empleado/a amonestado cuando se le entrega la nota original de amonestación.

Podrá también ser aplicada la amonestación escrita en los casos de faltas graves sin necesidad de que el Administrador haya utilizado el procedimiento de amonestación verbal previa

- c) Suspensión por un día: será procedente cuando el trabajador/ahaya incurrido en faltas graves, esto según el art. 305 del Código de Trabajo
- d) En caso de faltas muy graves, suspensión por más de un día hasta treinta días con autorización del Director General de Inspección de Trabajo.
- e) La empresa se reserva su derecho de dar por terminado el contrato individual de trabajo por incurrir el trabajador/a en conductas señaladas en el Código de trabajo, como causales de despido.

Artículo 108. La empresa también dará por terminado el contrato de trabajo con sus trabajadores sin incurrir en responsabilidad de su parte, en los siguientes casos:

- a) Por haber engañado el trabajador a la empresa al celebrar el contrato, presentando documentación falsa sobre su aptitud.
- b) Por negligencia reiterada del trabajador.
- c) Por actos graves contra la moral cometidos por el trabajador dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ésta cuando se encontrare en el desempeño de sus labores.
- d) Por cometer el trabajador, en cualquier circunstancia actos de irrespeto en contra de sus representantes o jefes, o de sus compañeros de trabajo; sin que hubiere precedido provocación inmediata de parte de las personas nominadas.
- e) Por revelar el trabajador secretos de la empresa, o por aprovecharse de ellos.

- f) Por faltar el trabajador a sus labores sin permiso o sin causa justificada durante dos días laborales, completos y consecutivos, o durante tres días no consecutivos en un mismo mes calendario, entendiéndose por tales en este último caso, no solo días completos, sino también los medios días.
- g) Por apropiarse indebidamente de herramientas, equipo, mercadería u otro objeto propiedad de la empresa, sin el permiso verbal o escrito de la administración.
- h) Por cometer el trabajador actos que perturben gravemente el orden en la empresa, alterando el normal desarrollo de labores.

5.5.19 DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA.

Artículo 109. Lo no previsto en este Reglamento Interno, se resolverá de conformidad con lo dispuesto por La Legislación Laboral y las disposiciones del mismo, se entenderá sin perjuicio de mejores derechos establecidos a favor de los empleados/as por las leyes, contratos, convenciones o arreglos colectivos de trabajo, ni de los consagrados por la costumbre en la empresa.

Artículo 110. Dentro de los seis días siguientes a la aprobación de este Reglamento Interno por el Director General de Trabajo, el presente Reglamento Interno se dará a conocer a los empleados/as por medio de ejemplares, escritos con caracteres legibles.

El Reglamento entrará en vigencia quince días después de aquel en que fue dado a conocer en forma indicada en el inciso precedente.

Artículo 111. Toda reforma o modificación a este Reglamento no tendrá validez, si no se observa el trámite y los plazos establecidos en el artículo anterior.

Artículo 112. Mientras el presente Reglamento Interno de Trabajo y sus reformas o modificaciones estén en vigencia, no será necesario el plazo de quince días

para que sus disposiciones sean de obligatoria observancia, respecto de los nuevos empleados/as o sus representantes y los empleados/as de nuevo ingreso.

Artículo 113. El presente reglamento deberá actualizarse cada tres años con la participación de todos los miembros de la empresa, salvo situaciones que puedan generarse y que no estén contempladas en este reglamento la administración de la sociedad dictara los procedimientos a seguir según el Código de Trabajo.

Lionso Antonio Romero Arias
Representante Legal
Chino Tony Express.

ANEXOS

ANEXO N° 1.



ENCUESTA.

(DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS)

OBJETIVO: Este cuestionario tiene por finalidad recabar información que sirva de base para elaborar un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno al Restaurante Chino Tony Express, en la ciudad de San Miguel.

INDICACIONES: Por favor marque con una “X” la respuesta con que se sienta identificado. De antemano por su colaboración le estamos sumamente agradecidos. Atentamente, el grupo de estudiantes egresados en Administración de Empresas. Gracias.

NOTA: La información que proporcione es totalmente confidencial.

1. ¿Conoce usted lo que es un Manual de Bienvenida?

Sí_____ No_____

2. ¿Conoce usted lo que es un Reglamento Interno de Trabajo?

Sí_____ No_____

3. ¿Sabe cual es la función de estos documentos?

Sí_____ No_____

4. ¿Cree usted que es importante establecer un Manual de Inducción (Manual de Bienvenida) y un Reglamento Interno dentro de la empresa?

Sí_____ No_____

5. ¿Cree que los problemas de inducción de personal que surgen en la empresa se solucionarían con la puesta en práctica de estas herramientas administrativas?
Sí_____ No_____
6. ¿De que manera podrían solucionarse los problemas, de acuerdo a su criterio?
Sí_____ No_____
7. ¿Necesita en su trabajo un Reglamento Interno que le ayude a tener una mejor estabilidad laboral?
Sí_____ No_____
8. ¿Considera usted que dentro de la empresa se necesitan normas para mejorar su desempeño?
Sí_____ No_____
9. ¿Considera que el uso de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno de Trabajo podrían mejorar el clima laboral dentro de la empresa?
Sí_____ No_____
10. ¿Considera necesario que exista comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes de la organización?
Sí_____ No_____
11. ¿Cree que las capacitaciones al personal son indispensables en la empresa?
Sí_____ No_____
12. ¿Un ambiente laboral adecuado cree que le permitiría una motivación en su desempeño laboral?
Sí_____ No_____
13. Es indispensable para usted la satisfacción en el trabajo?
Sí_____ No_____

ANEXO N° 2.



ENCUESTA.

(DIRIGIDA A CLIENTES DEL RESTAURANTE CHINO TONY EXPRESS)

OBJETIVO: Este cuestionario tiene por finalidad recabar información que sirva de base para elaborar un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno al Restaurante Chino Tony Express, en la ciudad de San Miguel.

INDICACIONES: Por favor marque con una “X” la respuesta con que se sienta identificado. De antemano por su colaboración le estamos sumamente agradecidos. Atentamente, el grupo de estudiantes egresados en Administración de Empresas. Gracias.

NOTA: La información que proporcione es totalmente confidencial.

1. ¿Sabe o tiene algún tipo de conocimiento de lo que es un Manual de Bienvenida?
Sí_____ No_____
2. ¿A escuchado hablar alguna vez de lo que trata un Reglamento Interno de Trabajo?
Sí_____ No_____
3. ¿Considera usted que a los empleados que trabajan por primera vez en el Restaurante Chino Tony Express se les deba proporcionar un Manual de Bienvenida para que sean más eficientes?
Sí_____ No_____

4. ¿Cree que con un Reglamento Interno se regulara la conducta de los empleados y estos puedan dar un mejor servicio?

Sí_____ No_____

5. ¿Cómo considera la atención recibida de los empleados del Restaurante Chino Tony Express?

Sí_____ No_____

6. ¿En qué áreas considera que se debe capacitar a los empleados para que le brinden un mejor servicio?

Sí_____ No_____

7. ¿Considera que un ambiente laboral adecuado le permitiría una motivación a los empleados en su desempeño laboral para brindar un mejor servicio?

Sí_____ No_____

8. ¿Considera que el uso de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno pueda mejorar el clima laboral en el Restaurante Chino Tony Express?

Sí_____ No_____

9. ¿Cree que las prestaciones laborales que se le dan al trabajador contribuyen a mejorar la calidad de los servicios al cliente?

Sí_____ No_____

10. ¿Considera necesario que exista comunicación entre la empresa y el personal para el logro de los planes de la organización?

Sí_____ No_____

ANEXO N° 3.



ENTREVISTA PARA LA GERENCIA DE LA EMPRESA.

OBJETIVO: La presente entrevista tiene por objeto conocer la opinión de la gerencia con respecto a la práctica de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno. Lo cual servirá para recopilar información que permita la elaboración de estas herramientas administrativas que necesita el Restaurante Chino Tony Express, en la ciudad de San Mig

INDICACIONES: Conteste a criterio personal cada uno de los ítems proporcionados en este instrumento. De antemano le agradecemos por su amable colaboración; atentamente, el grupo de estudiantes egresados. Gracias.

NOTA: La información que proporcione es totalmente confidencial.

1. ¿Cuáles son los problemas considerados, por la falta de un Manual de Bienvenida y un Reglamento Interno de Trabajo?
2. ¿Qué repercusiones ha traído a la empresa este vacío organizacional?
3. ¿En qué medida la existencia de un Manual de Bienvenida y Reglamento Interno daría solución a los problemas que se han ocasionado en la empresa?
4. ¿Cree que los empleados tendrán un mejor ambiente laboral con la puesta en práctica del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo?
5. ¿Cree que los objetivos serán más alcanzables si la empresa posee estas herramientas administrativas?
6. ¿En qué manera podrán alcanzarse los objetivos?
7. ¿Cómo reaccionaría el personal ante la puesta en práctica del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo?
8. ¿Cree que lograría una mejor inducción de personal con la ayuda de estas herramientas administrativas?
9. ¿De qué manera permitiría la existencia del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo?
10. ¿En cuánto tiempo espera ver los resultados que se obtendrán con la elaboración del Manual de Bienvenida y el Reglamento Interno de Trabajo?

ANEXO N° 4.

MODELO DE SOLICITUD APROBACION DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

SEÑORES

DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

PRESENTE

Yo, _____ (detallar el nombre completo del representante legal, comerciante individual o apoderado), de nacionalidad _____, con documento de identidad personal número _____ y Número de Identificación Tributaria _____, actuando en calidad de _____ (indicar si se trata de representante legal, propietario o apoderado) de la _____ (indicar si se trata de sociedad, entidad o empresa) denominada _____, del domicilio de _____, Departamento de _____, a ustedes EXPONGO:

En cumplimiento a lo establecido en los Artículos 302 al 306 del Código de Trabajo, remito el proyecto de Reglamento Interno de Trabajo, en original y dos copias, para su revisión y aprobación. Adjunto además los siguientes documentos para complementar esta solicitud:

-
-
-

Se destina como dirección para recibir notificaciones _____, así como el número de teléfono _____ y la dirección electrónica _____; y se autoriza a _____, con Documento Único de Identidad número _____ y Número de Identificación Tributaria _____, para que a nombre de mi representada pueda retirar en esa Dirección, la documentación que se derive de esta solicitud, así como presentar cualquier otra información que se requiera sobre el particular.

San Salvador, ____ de _____ del 20 ____.

(Firma del Representante Legal, Comerciante Individual o Apoderado y sello)

BIBLIOGRAFIA.

- Vainrub, Roberto. Nacimiento de una empresa. Editorial TEXTO. Venezuela 1996.
- Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Editorial PEARSON. México 2004.
- Chiavenato, Idalberto. Guzmán Britto, Martha Patricia. Rodríguez Tepezano, Luis Rodríguez. Gestión del Talento Humano. Editorial McGraw Hill. México 2009.
- Mendoza, N. Manual Para Determinar Necesidades De Capacitación. Editorial TRILLAS. 3ra Edición. México 1999.
- Secretaria de Trabajo y Previsión Social: Diagnostico de Necesidades de Capacitación, Guía Técnica. Venezuela 1998.
- Schwartz, David J. Como obtener y mantener el éxito: Profesional y Personal. Editorial PEARSON. México 2004.
- Punch Galindo. Fundamentos de Administración. Editorial TRILLAS, México 1993.
- Sanz Pinyol, Gloria. Manual de Comunicaciones Escritas en la Empresa. Editorial Grao. España 2008.

- Dorat, Pedro; Oliva Ricardo, Zaldivar Angélica; Propuesta de un Manual de Selección o Inducción de Personal para el MAG, Región Occidental. UES. 1992.
- Reyes Ponce, Agustín. Administración de Personal, Relaciones Humanas. Primera Parte. Editorial LIMUSA. México 1997.
- Gómez Ceja, Guillermo. Planeación y Organización de Empresas. McGraw Hill. Octava Edición. México, 1994.
- Latorre Chacón, Leonardo. Conferencias Ingeniería Civil. Editorial UNION. Chile 2008.
- Coral R, Alexander. Reglamento de Trabajo ¿Qué es?, ¿Cuándo es obligatorio?, ¿Qué contiene? Argentina, 1 de Septiembre 2009.
- Mercado, Salvador. Administración aplicada Teoría y Práctica. Editorial LIMUSA. México, 2009.
- Robbins, Stephen. Administración. Editorial PEARSON. México 2005
- Dirección y Gestión de Empresas. Dirección Estratégica. Editorial VERTICE. España 2008
- Sherman, Chruden. Administración de Personal. Editorial Continental. México, 1987

- http://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_laboral
- <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/induccion.htm>
- <http://www.trabajo.com.mx/mison.de.una.empresa.htm>
- <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos.decomunicacion>
- <http://www.UCA.ac.cr/acta/1999may/Lmartinez.htm>
- <http://www.elvalordelosvalores.com/definicion/index.html>
- <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/induccion.htm>
- <http://www.tapatios.com/foros/empleo-prestaciones-laborales.htm>
- <http://www.asafondos.org.sv/vpublicaciones.asp?CatID=3&id=42>