



Escuela de Administración, Comercio y Finanzas

TITULO
MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA FOODELY.

Monografía para optar al título de Licenciatura de Administración de Empresas.

Autores:

Br. Arlen Karina Alvarado Suarez.

Br. Cristina Elizabeth Narváez Nicoya.

Tutor:

MSC. Manuel Silva Mejia

Managua, Octubre del 2016.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DEFINICION DEL PROBLEMA

OBJETIVOS

JUSTIFICACION

HIPOTESIS

CAPÍTULO I: Marco Teórico

1.1 Estructura Organizacional

1.2 Características del manual

1.3 Metodología

1.3.1 Clase y tipo de investigacion

CAPITULO II: Aplicación de los Manuales

2.1 Análisis Estadísticos

2.2 Estructura organizacional

2.2.1 Descripción, naturaleza y usos del producto/servicio.

2.2.2 Análisis de la empresa objetivo

2.2.3 Analisis de la localizacion

2.2.3 Organigrama Actual

2.2.4 FODA

CAPITULO III: Manual de funciones

3.1 Que es un Manuel de Funciones

3.2 Identificacion de cargo

3.3 Funciones del cargo

3.4 Perfil del cargo

3.5 Formato del Manual

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y culminar mis estudios con la sabiduría e inteligencia que me dio, gracias Señor por estar conmigo en este momento tan especial de mi vida, a ti te dedico mis triunfos.

A mis padres: por haberme apoyado en todo momento, por su educación, por sus consejos y valores que me han permitido ser una persona de bien, gracias por haber confiado en mí y por sus palabras de motivación y de perseverancia para seguir adelante hasta el final.

A mis hermanos: que me han enseñado a esforzarme para lograr lo que me propongo y por qué han sido parte de mi formación personal y académica.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde estoy, porque hiciste realidad este sueño anhelado, en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia por haberme dado su fuerza, apoyo incondicional y motivación que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A la UNIVERSIDAD POLITECNICA DE NICARAGUA UPOLI, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. De igual manera agradecer a mi profesor de investigación y de tesis de grado, Master Francisco Javier Talavera Ramírez por su visión crítica, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida

INTRODUCCIÓN

La administración del personal es hoy en día un factor prioritario dentro de las organizaciones puesto que de su buen uso depende en gran parte el óptimo funcionamiento de las empresas y su rápida adaptación a las condiciones cambiantes del medio que las rodea.

FOODELY es una pequeña empresa proyectada a crecer y cualificarse, estableciendo ajustes, determinando prioridades, optimizando los recursos, objetivos solo posibles mediante el desarrollo de alternativas organizacionales como la constitución de un manual de procesos, procedimientos y funciones.

Es por esto que la empresa FOODELY en busca de un mejoramiento de sus labores operativas y administrativas; desea aplicar herramientas o instrumentos de la administración de personal a su organización, con el fin de reestructurar y mejorar aspectos de la empresa en los que el capital humano tiene gran influencia; de esta manera los dueños de la empresa se muestran bastante interesados y apoyan este proyecto, viendo en esta una herramienta bastante importante para el futuro de esta organización.

Para el progreso eficiente de este proyecto se hace necesaria la colaboración activa de todos los participantes y actores que de una u otra manera influyen en el normal desarrollo de las actividades operativas de la organización; es de esta manera como el proyecto conto con cada uno de ellos quienes brindaron información fundamental acerca de sus puestos de trabajo, para así complementar el proceso de direccionamiento estratégico que venía adelantando la organización, con el fin de adaptarla a las nuevas necesidades logísticas, operativas, y administrativas en el marco de un nuevo modelo organizacional aplicado a las empresas contemporáneas.

El propósito central del Manual es el de suplir lo que se ha reconocido como la mayor de las debilidades de la empresa; este instrumento permitirá al personal de la empresa

tener un conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, permitiéndole así a las diferentes áreas que constituyen la empresa, el desarrollo de una adecuada selección de personal que corresponda a los perfiles requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo en particular, sirviendo así como un punto de partida para iniciar el proceso de cambio y organización.

La función específica de estos manuales es el de instruir a los miembros que la componen sobre los distintos aspectos antes mencionados, procurando minimizar el desconocimiento de las obligaciones de cada uno, la duplicación o superposición de funciones con el objetivo de mejorar la eficiencia y productividad de cada una de sus áreas, la realización y aplicación de un manual de procesos, procedimientos y funciones es la versión detallada de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen la estructura de la organización.

Planteamiento del problema

Las organizaciones están en la necesidad de enfocar las cosas de una manera innovadora con el fin de mejorar el nivel de vida de sus empleados y utilizar herramientas administrativas y operativas necesarias que contribuyan adecuadamente con el correcto desempeño en sus obligaciones laborales.

La empresa FOODELY se preocupa por mejorar el ambiente de trabajo y es consciente que en este momento no se cuenta con un manual de Funciones, El problema radica en que la empresa ha venido creciendo con la contratación y creación de puestos de trabajo, acordes con las necesidades del momento, sin la debida planeación y evaluación.

En FOODELY no hay planificación y poca organización lo cual genera problemas, como la duplicidad de funciones y la carencia de una estructura formal de la empresa

Lo cual implica que los cargos no tienen claramente definidas sus funciones, no existen elementos de medición y de evaluación para las mismas y es por esto que pueden presentarse dualidad de funciones en los puestos de trabajo e ineficiencia en las labores desarrolladas.

En razón a lo anterior, la empresa no posee una estructura organizacional, no existen funciones y responsabilidades claramente definidas, no existen los niveles de jerarquía, lo que ocasiona que no halla claridad en cuanto a funciones, niveles de autoridad y responsabilidades de los trabajadores;

Es de suma Importancia y necesaria la estructura organizacional de la empresa, para darle organización y control a la misma; para el establecimiento de estrategias y distribución de responsabilidades en el logro de objetivos y metas; además se necesitan definir los deberes, responsabilidades y actividad de cada persona, y la fijación de líneas de autoridad y subordinación; lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas.

Las problemáticas que surgen dentro de las empresas que no cuentan con un manual de funciones impiden el desarrollo de estas ya que no logran ser eficientes y eficaces con las metas u objetivos que pretenden alcanzar.

A su vez la ausencia de un manual no permite la estandarización que pueda facilitar la comunicación sobre cómo opera el negocio, ni los traspasos suave en las fronteras de los procesos comparativo de desempeño, también tienden a la carencia de lineamiento y pasos para la ejecución de actividades al departamento administrativo de la empresa.

Definición del problema

¿Cómo incide la falta de un manual de funciones en el desempeño laboral del talento humano dentro de la empresa FOODELY?

OBJETIVOS

Elaborar el Manual de Funciones para la empresa FOODELY como un instrumento de apoyo que defina y establezca las funciones, responsabilidades y canales de comunicación de todos los puestos de trabajo, para así normalizar todas las actividades y procedimientos que existen dentro de la empresa, de manera que se permita una funcionalidad administrativa adecuada dentro de la compañía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Realizar un análisis situacional de la empresa, mediante la aplicación de la matriz FODA, para determinar los puntos fuertes y débiles de la empresa.

- Analizar la Estructura Orgánica de la Empresa, mediante la descripción de puestos, evitando la duplicidad de funciones.

- Identificar las funciones en cada unidad de trabajo, a través de encuestas, para visualizar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los niveles jerárquicos.

JUSTIFICACIÓN

La realización de los manuales de Funciones en la empresa FOODELY ayuda a preparar a la empresa para mejorar su nivel de eficiencia al redefinir con claridad y formalidad las responsabilidades y las funciones de los empleados. El objetivo primordial de estos manuales es describir con claridad todas las actividades de la empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

De esta manera, ayuda a evitar funciones y responsabilidades compartidas que no solo excede en pérdidas de tiempo sino también en la solución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

Aunque el manual de funciones es bastante conocido, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en la empresa es necesario combinar una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso.

En conclusión esta tarea sirve a la empresa para conocer mejor el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y puestos responsables de su ejecución, permite auxiliar la inducción del puesto al adiestramiento y la capacitación del personal ya que se describen en forma detallada las actividades de cada puesto, es importante también para el análisis o revisión de los procedimientos del sistema.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente; para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; para determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, como también aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

HIPOTESIS

El manual de funciones mejora el desempeño de los empleados en la empresa FOODELY, ya que a través de este tienen conocimientos de las funciones que desempeña cada cargo, logrando de esta manera que los empleados sean eficientes y eficaces.

CAPITULO 1.

MARCO TEORICO

Es adecuado en primera instancia definir de manera lo más sencilla posible algunos términos, que dada su importancia merecen claridad en su concepto y un significado más o menos unificado, tenemos los siguientes:

Estructura organizacional, es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad. (Strategor, 1988). Es una herramienta esencial para el desarrollo de la misma, pues es a través de ella que se puede establecer un mecanismo que permita que se cumpla de manera correcta y eficiente los planes que una empresa tiene. Una empresa está compuesta por un conjunto de personas que trabajan con un objetivo en común y para llevar a cabo ese objetivo cada una de ellas tiene una función.

Según Guillermo de Haro (2005) la importancia de la estructura se encuentra en que ésta nos ayuda a definir qué se debe hacer y quién debe hacerlo. La estructura es una de las bases de la organización (o de la desorganización) de las actividades de una empresa. Una buena estructura permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una empresa. Al estar mejor organizados se logrará un mejor aprovechamiento de los recursos lo que a la larga puede hacer una empresa más eficiente.

La forma en que las compañías deciden organizarse es diferente, cada una decide establecer estructuras que se acoplen al tipo de empresa que es y tengan como propósito alcanzar de manera eficiente los objetivos que ellas se han propuesto. Los empresarios han establecida varios tipos de estructura que les permite lograr obtener el máximo aprovechamiento de recursos humanos.

Las empresas a lo largo de su ciclo de vida pasan por diferentes etapas, el crecimiento es una de ellas en donde influyen una serie de factores internos o externos que aceleran este proceso, la conquista de un mercado determinado, el logro de un

producto de mayor calidad, la eficiencia en los procesos productivos, el incremento de la producción, el estar a la vanguardia de la tecnología, las exigencias en el requerimiento y aumento de número de empleados, su capacidad para diversificar sus productos, el incremento en las ventas y sus ingresos; todo esto trae como consecuencia la complejidad de sus funciones, la duplicación de esfuerzos y el aumento en sus compromisos y responsabilidades.

Toda empresa debe adoptar una estructura que se ajuste a su propio desarrollo y dinamismo, es decir la estructura adecuada para cada empresa depende del grado de crecimiento y expansión que haya alcanzado, la actividad a que se dedica y los objetivos propuestos.

Manual: Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge en una forma minuciosa y detallada todas las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita a su lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta, sin temor a errores.

Un manual de funciones es un documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía.

El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.

De esta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo sino también en la dilución de responsabilidades entre los funcionarios de la empresa, o peor aún de una misma sección.

Aunque el manual de funciones se muestra como un herramienta bastante importante en el desarrollo de las organizaciones, es evidente que por sí solo no tiene una aplicación práctica en una empresa sino se combina con una serie de elementos fundamentales que hacen de su implementación un proceso exitoso.

Los elementos que complementan un manual de funciones para proceder a su implementación son los siguientes:

- Manual de funciones y responsabilidades.
- Manual de procedimientos y diligenciamiento de formatos.
- Estructura orgánica de la Empresa.
- Manual de normas administrativas.

CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

También cobran elevada importancia ciertas características que es recomendable cumplir a la hora de redactar y aplicar estos documentos entre las que se pueden resaltar las siguientes:

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y racional que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización.

Los manuales de funciones deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación. El esquema de hojas intercambiables permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento.

Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido y descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó, y el del que lo administra, entre otros aspectos.

Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión.

Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados; y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización.

El manual de funciones, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Después de aclarar y dar significado a los conceptos anteriores, se alista a formular cual es la importancia de estos en la organización y su incidencia en los resultados obtenidos por la misma. Para el correcto funcionamiento de una empresa, existen ciertos procesos básicos, sin los cuales no sería posible sostenerse y mucho menos, crecer.

Un administrador de empresas, es formado principalmente para realizar el siguiente ciclo: planear, organizar, dirigir y controlar. Podría decirse que este pensamiento es de la vieja escuela, sin embargo y por más teorías vanguardistas que surjan día a día sobre este concepto, se puede afirmar que existen factores que simplemente, no van a cambiar.

De nada sirve un paso sin el anterior. De nada sirve planear si no se ejecuta el plan. De nada sirve controlar algo que ni siquiera se ha podido implementar.

Para esto es que los procesos se sistematizan y se simplifican. La posibilidad de error se reduce cada vez más en las empresas. Las cosas no se dejan simplemente al azar y los trabajadores no nacen aprendidos, se hacen.

Entonces se puede afirmar que: El manual de funciones es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.

En conclusión una organización en la que no se use de forma correcta o simplemente no se apliquen los manuales de procesos y procedimientos es susceptible de caer en los siguientes problemas:

- Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento.
- No enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad.
- Irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.

METODOLOGIA.

Clase y tipo de investigación.

La presente investigación es de carácter descriptivo y analítico, ya que su propósito es determinar rasgos que identifiquen las características principales de las funciones de cada cargo, con el fin de observar las principales debilidades y después proceder a la elaboración y adaptación de los manuales dentro de la empresa que cumplan con las exigencias de esta.

Se realizó el registro y el análisis de la estructura actual de la organización mediante el tipo de investigación activa participativa, este es un estudio que surge a partir de un problema originado en la empresa ayudando a la búsqueda de la mejor solución para el nivel de vida laboral de las personas involucradas, se propone un esquema y estructura adecuado que proporcione a la empresa mejorar el clima organizacional y ayude a optimizar la productividad de la misma.

Población

La población objeto de investigación estará constituida por el personal de planta y administrativo de la empresa FOODELY, que en su totalidad son 8 personas que están distribuidas en las diferentes áreas, las cuales se mencionan a continuación:

Cargo	N° de personas
Gerente general	1
Contador	1
Jefe de cocina	1
Sub jefe de cocina	1
Ayudante de cocina	1
Stewart	1
Jefe de corte	1
logística	1

Recolección de la información.

Para la realización y obtención de los datos para el desarrollo de este proyecto se aplicó un instrumento de medición de encuestas, las cuales fueron analizadas, evaluadas y tabuladas respectivamente.

Las funciones de cada puesto de trabajo fueron generadas de acuerdo al perfil de cada empleado de la organización, según las especificaciones dadas de acuerdo a lo requerido por cada puesto de trabajo; para la descripción de cada proceso, procedimiento, cargo y su respectiva función fue necesario realizar encuestas, observación, evaluación del puesto de trabajo, de manera que se recopilaran los principales elementos y factores que permitieran hacer una evaluación analítica para así obtener los resultados necesarios para diseñar cada manual y de esta manera aplicarlo a cada puesto de trabajo.

Para esto se recurrió a la entrevista con los dueños de la empresa, así como a los trabajadores de acuerdo a las funciones que realizan en cada puesto, al igual que el nivel de descentralización que se les otorga en los procesos que se desarrollan en cada área de trabajo.

CAPITULO 2

APLICACIÓN DE LOS MANUALES

La existencia del manual de funciones en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. “Se pueden identificar las siguientes funciones básicas del manual de procesos:

- El establecimiento de objetivos
- La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- El establecimiento de procedimientos y normas.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
- La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos”

Es por esta razón que los dueños de la empresa se encontraron con toda la disponibilidad de proporcionar la información necesaria, ya que consideran necesario el incorporar a los procesos que se realizan en la empresa , los principio de administración que les permite , mejorar los niveles de eficiencias en cada una de las áreas de trabajo con que cuenta la empresa, al igual que es una oportunidad para mejorar los procesos administrativos de tomas de decisiones y una forma de simplificar el proceso de búsqueda, selección y contratación de nuevo personal para la empresa.

ANALISIS ESTADISTICOS.

Para este análisis se aplicó una encuesta a los empleados de FOODELY en donde se les brindó una breve explicación de algunos conceptos administrativos, el estudio a realizar y la importancia de su colaboración y participación obteniendo los siguientes resultados:

ANALISIS ESTADISTICO DE LA ENCUESTA.

¿Utiliza usted dentro de su puesto de trabajo un manual de funciones?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	0	-
NO	8	100%
total	8	100

Se puede observar en la tabla que el 100% de los empleados no maneja un manual de funciones dentro de su puesto de trabajo, por lo que se hace necesario implementar un manual dentro de cada puesto de trabajo.

¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	2	25%
NO	6	75%
Total	8	100

Se observa en la tabla que el 25% de los empleados de la empresa es supervisado dentro de su puesto de trabajo, y solo un 75 % no lo es. Esto quiere decir que gran

parte de los empleados de la empresa no son supervisados lo que no permite alcanzar mayor calidad en los procesos.

¿En las funciones que desempeña existen cargos bajo su responsabilidad?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	1	12.5%
NO	7	87.5%
Total	8	100

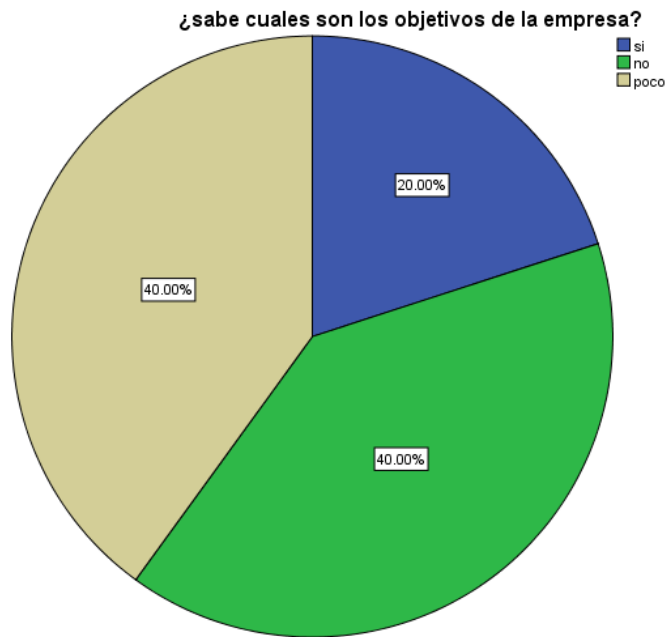
Se observa en la tabla que el 87.5 % de los empleados no tienen dentro de las funciones que desempeñan cargos bajo su responsabilidad, y solo un 12.5% indica que dentro las funciones que realiza dentro de su puesto de trabajo si tiene a cargo personal bajo su responsabilidad; esto se genera ya que no hay muchos cargos dentro de la organización así que son muy pocos los que dependen de alguien que evalúe constantemente su trabajo desarrollado.

¿Conoce la misión de la empresa?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	2	25%
NO	6	75%
Total	8	100

El 75% de los trabajadores no conocen la misión, ni la visión de la empresa, lo cual restringe el desarrollo de las capacidades de estos en función de darle cumplimiento a

los objetivos de la empresa y denota un desconocimiento del rumbo que se le pretende dar a esta empresa en el mercado.



En cuanto a los objetivos de la empresa esto también son desconocidos por el 40% de los trabajadores, el otro 40% los conoce poco y apenas un 20% de estos dicen el conocer los objetivos de la empresa, este desconocimiento, indica que los trabajadores no se sienten comprometidos con alcanzar las metas de la empresa y denota poco involucramiento de los trabajadores con la empresa.

¿El personal con el que cuenta la empresa, es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	5	62.25%
NO	3	37.5%
Total	8	100

El 62.25% de los encuestados consideran que se cuenta con el personal suficiente para realizar las operaciones de la empresa, que lo que se requiere es mejor coordinación entre cada uno de los participantes de los procesos.

¿Usted lleva una buena relación con su jefe?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	8	100%
NO	0	0
Total	8	100

El 100% de los encuestados establecieron que la relación con sus jefes es buena, lo que permite que se desarrollen los procesos sin contratiempos, por lo que se establece que se pueden mejorar los procesos de producción y organización, para mejorar los niveles de eficiencia de la empresa.

¿La relación entre sus compañeros de trabajo es buena?

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	8	100%
NO	0	0
Total	8	100

El 100% de los trabajadores consideran que existe muy buenas relación entre los trabajadores, lo que crea un ambiente laboral estable y de cooperación entre los participantes, lo que facilitaría la implementación del manual de funciones.

El ambiente laboral es satisfactorio.

ITEM	CANTIDAD	PARTICIPACION
SI	8	100%
NO	0	0
Total	8	100

El total de los trabajadores consideran que el ambiente laboral en la empresa es satisfactorio, esto fundamentalmente por ser una empresa familiar que involucra la participación de miembros de una misma familia, lo que también es un factor positivo, ya que permitirá la implementación del manual sin mayores contratiempos.

En conclusión podemos establecer que en la empresa el ambiente laboral permite la implementación de un manual de funciones, que permita a cada colaborador de la empresa, el conocer las funciones de cada uno de los cargos que en esta existen, así como la relación de autoridad que existe entre cada uno de ellos y la forma en que se interrelacionan entre sí para alcanzar los objetivos de la empresa y darle cumplimiento a la misión y visión que se hace explícita a través de este trabajo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DESCRIPCIÓN, NATURALEZA Y USOS DEL PRODUCTO/SERVICIO.

El manual de funciones es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización; que sirve para desarrollar adecuadamente las actividades de cada empleado, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

ANÁLISIS DE LA EMPRESA OBJETIVO

Reseña Histórica

FOODELY se fundó en el año 2012 con la unión de un matrimonio conformado por Margarita Narvárez Nicoya y Cairo José Mendoza, actualmente el negocio es administrado por la Lic. Felipa Mairena; dicho negocio cuenta con 8 trabajadores.

Conformaron una sociedad de régimen simplificado el cual su objetivo principal es ofrecer un servicio de restaurante de excelente calidad para así satisfacer las necesidades de sus clientes, ya que ellos analizaron que en este sector de la capital no se encontraba un negocio que ofreciera este servicio.

También licitan a distintas instituciones del gobierno, entre sus mejores clientes de encuentra la Súper Intendencia de Bancos (SIBOIF), el cual Foodely ya tiene tres años consecutivo de ofrecer sus servicios; entre otras.

Se encuentra ubicado en el Bo. Reparto Shick, 4ta etapa, donde fue la casa de la mujer; dicho negocio lleva ubicado cuatro años gracias a la acogida que ha tenido y a la fidelidad de sus clientes

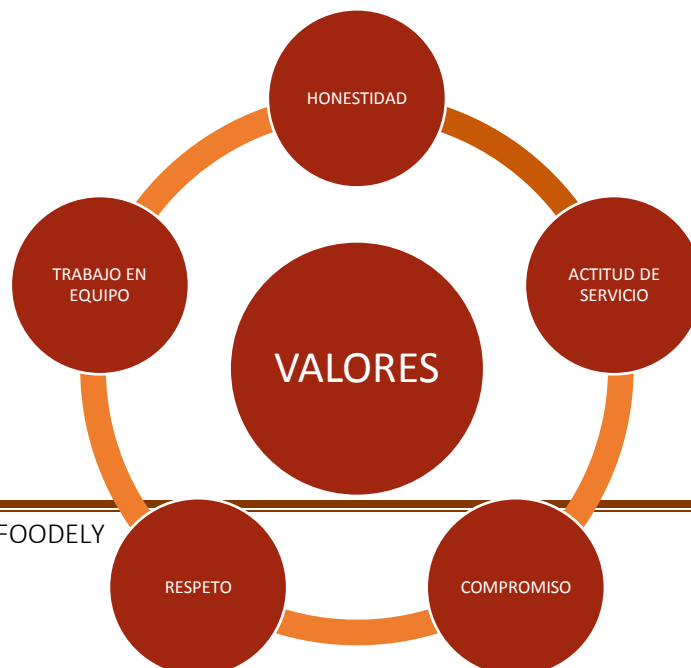
Análisis de la localización

MISION Y VISION.

En la actualidad la empresa no cuenta con elementos claves como la misión y la visión, por lo que corresponde a este trabajo el definir cuál es la misión y la visión de la empresa, para que en función de esta se defina la función de cada uno de los cargos en el manual.

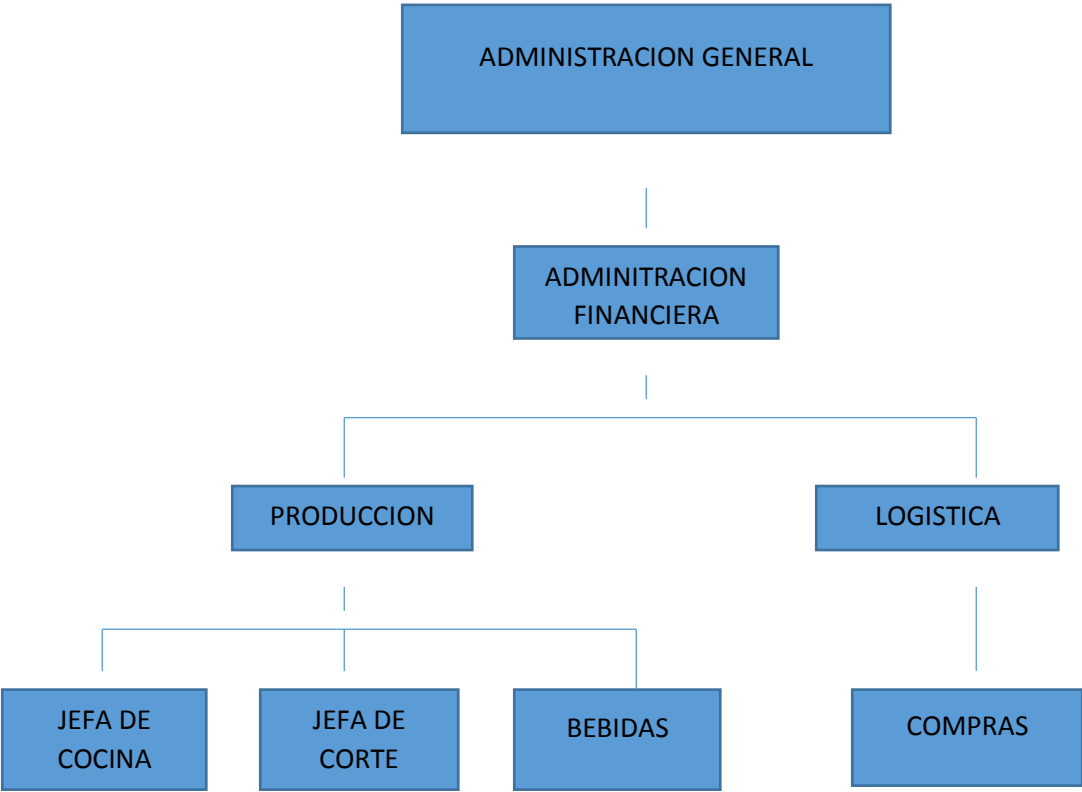
Valores:

Fueron establecidos por la empresa de acuerdo al desarrollo del direccionamiento estratégico de la empresa y se presentan a continuación. Estos valores en función del tipo de empresa que es y su giro, como es la elaboración de alimentos.



Estos valores no se encuentran de forma escrita en la empresa, aunque son los que se transmiten a los trabajadores que forman parte de esta organización, con la finalidad de que las labores se realicen de la mejor forma posible y por el giro del negocio orientado al servicio, comprometidos con la calidad de los productos, en un ambiente laboral que propicia el trabajo en equipo, con respeto hacia los demás colaboradores y los clientes del negocio.

ORGANIGRAMA ACTUAL.



FODA.

FORTALEZAS

- ❖ Se cuenta con personal con experiencia en el área de preparación de alimentos.
- ❖ La empresa cuenta con proveedores de materia prima de calidad.
- ❖ Se cuenta con las herramientas necesarias para los procesos de producción.
- ❖ Se lleva un registro contables de ingresos y egresos de la empresa.
- ❖ Se cuenta con un sistema de control de inventario, utilizándose el método PEPS.
- ❖ Se cuenta con equipo rodante para las compras de materia prima y suministros, al igual que para la entrega de los alimentos procesados,
- ❖ Se cuenta con personal con experiencia en el área de licitaciones de contratos de suministro de alimentos procesados.
- ❖ Clima laboral estable y armónico.

OPORTUNIDADES.

- ❖ Gran cantidad de proveedores de materia prima y de suministros.
- ❖ Licitaciones por parte de empresas e instituciones del servicio de proveedores de alimentos procesados.
- ❖ Acceso a tecnología de procesamiento de alimentos en el mercado nacional.
- ❖ Crecimiento acelerado del sector servicio lo que brinda mayores opciones de participación del mercado.

DEBILIDADES.

- ❖ No se cuenta con un chofer para el manejo del equipo rodante.

- ❖ Falta de un manual de funciones.
- ❖ Carencia de la misión y visión de la empresa.
- ❖ Poco desarrollo organizacional.
- ❖ Carencia de una estructura organizacional definida con claridad,
- ❖ Falta de proceso de selección y contratación de empleados.

AMENAZAS.

- ❖ Reforma fiscal.
- ❖ Aumento de los índices de inflación.
- ❖ Falta de transparencias en los procesos de licitaciones para entidades estatales.
- ❖ Limitado acceso al crédito.
- ❖ Ingreso de nuevos competidores con mayor capital.
- ❖ Aumento en el costo de la energía eléctrica.

Para aprovechar las oportunidades de la empresa y contrarrestar las amenazas, es necesario en contar con un manual de funciones que delimite las tareas asignadas a cada colaborador de forma que el trabajo en equipo resulte más eficaz, al momento de establecer estrategias que le permitan a la empresa el mejorar su capacidad competitiva en el mercado.

En la actualidad las organizaciones empresariales se encuentran enfrentadas a mas amenazas en el medio en el que se desarrollan, por lo que los procesos administrativos se transforman en una herramienta clave para el existo de las empresas, más en el ámbito de las empresas familiares en las cuales por su naturaleza de origen, resulta más difícil aceptar propuestas de cambios.

En el caso de la empresa FOODELY, estas propuestas son bien recibidas, ya que se procura el mejorar constantemente los niveles de calidad de los productos y servicios que se prestan.

3 CAPITULO.

MANUAL DE FUNCIONES.

QUÈ ES UN MANUAL DE FUNCIONES

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene en esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Una Identificación del cargo es una descripción escrita y los tipos de tarea que incluyen.

EI TITULO DEL PUESTO.

Es importante la selección del título del puesto. En primer lugar, el título del cargo le da importancia psicológica y de estatus al empleado. El título del puesto también debe indicar el nivel relativo que ocupa quien lo tiene en la jerarquía de la empresa.

SECCION DE IDENTIFICACION DEL CARGO.

Incluye temas como la ubicación departamental del puesto, la persona con la que reporta quien lo ocupa y la fecha en que se revisó por última vez su descripción.

FUNCIONES DEL CARGO

Contiene las funciones y las responsabilidades que cada trabajador tiene. Permite medir los límites del trabajador, constituye la esencia del cargo.

PERFIL DEL CARGO

También llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel.

Formato del manual

I. DENTIFICACION DEL CARGO.
1. Denominación del cargo: Gerente General
2. Área: Gerencia General
3. Cargo al cual reporta: Directorio
4. Cargo de las personas que le reportan: Administración financiera, Producción y Logística
5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO
1. OBJETIVO
Administrar los elementos de ingresos y costos de la compañía
2. FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none">• Determinar las metas y objetivos para la organización• Realizar las proyecciones financieras de la compañía• Crear planes de desarrollo para los productos de la empresa• Proyectar metas de ingresos para el restaurante y determinar porcentajes de costos y gastos permitidos dentro de la operación.• Establecer políticas y normas dentro de la empresa• Proponer estrategias que permitan el desarrollo y constante crecimiento de la compañía.• Implantar los estándares de calidad que debe cumplir el restaurante en cada uno de sus procesos.

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Carrera profesional de Administración

	de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas o carreras afines con postgrado relacionado en administración gerencial
EXPERIENCIA	2 años en cargos de administración, dirección y/o gerencia.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y presentación personal. • Formación o profesional
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	<ul style="list-style-type: none"> • Computación • Administración • Finanzas • Contabilidad • Comercialización • Ventas

IV.RESponsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar oportunidades de negocios para que los accionistas o socios cumplan sus objetivos económicos y sociales. • Definir el objetivo, las estrategias y las políticas del negocio. • Establecer la estructura y el clima organizacional apropiados para motivar y liderar a los empleados.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Contador 2. Área: Administración Financiera 3. Cargo al cual reporta: Gerencia General 4. Cargo de las personas que le reportan: Ninguno 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO
1. OBJETIVO
Elaborar los estados financieros de la empresa (ganancias y pérdidas, balance general y flujo de caja)
2. FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y hacer seguimiento a las órdenes de producción • Costear recetas estándar y proponer precios de venta de acuerdo a las políticas establecidas • Analizar los resultados de los procesos de producción en cuanto a costos se refiere • Asesorar a la gerencia en cuanto a políticas de ventas • Organizar y controlar los inventarios de materias primas, productos en proceso, suministros activos fijos y de operación de los almacenes de la empresa

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Carrera profesional en Contaduría Pública o profesional en ciencias administrativas o económicas.
EXPERIENCIA	2 años en cargos similares.
	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y

REQUISITO	<p>presentación personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnólogo en administración o ciencias económicas
<p>CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principios y prácticas de contabilidad. • Aplicación y desarrollo de sistemas contables. • Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad. • Clasificación y análisis de la información contable. • Hoja de cálculo.

IV.RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar sus conocimientos en forma crítica en el análisis e interpretación de estados financieros. • Conducir y participar en grupos multidisciplinarios para fundamentar toma de decisiones. • Asesorar en materia contable, fiscal y financiera.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Jefa de cocina. 2. Área: Producción 3. Cargo al cual reporta: Gerencia General 4. Cargo de las personas que le reportan: Sub jefa de cocina. 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO
1. OBJETIVO
Supervisar la preparación de alimentos.
2. FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el proceso productivo del restaurante • Elaborar el plan de acción de su área • Controlar costos y gastos del área operativa • Construir presupuestos de ingresos y gastos • Controlar el cumplimiento de los estándares de calidad • Controlar y analizar el manejo de inventarios de activos de operación y suministros • Revisar preparaciones e insumos.

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Profesional experto en toda clase de cocina
EXPERIENCIA	5 años en cargos similares.
	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y

REQUISITO	<p>presentación personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en manipulación de alimentos • Certificado en servicio al cliente
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Habilidad de trabajar bajo presión • Entrega y disciplina.

IV.RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal • Programación de la producción • Aprovisionamiento

I. IDENTIFICACION DEL CARGO.

1. Denominación del cargo: Jefa de corte.
2. Área: Producción
3. Cargo al cual reporta: Gerencia General
4. Cargo de las personas que le reportan: Sub jefa de corte.
5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO**1. OBJETIVO**

Supervisar la preparación de cortes de carne y deshuese.

2. FUNCIONES DEL CARGO

- Descongelar las carnes y pollos
- Hacer cortes y porciones para cada plato
- Preparar todo tipo de carne y pollo

III. REQUISITOS DEL CARGO**CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS**

EDUCACION	Profesional e experto en toda clase de cocina
EXPERIENCIA	5 años en cargos similares.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none">• Excelente salud física y presentación personal.• Certificado en manipulación de alimentos• Certificado en servicio al cliente
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y	<ul style="list-style-type: none">• Creatividad• Habilidad de trabajar bajo presión.

ACTITUDES)

- **Entrega y disciplina.**

IV.RESPONSABILIDADES

- **Manejo de personal.**
- **Distribución uniforme de las porciones.**
- **Aprovisionamiento**

I. DENTIFICACION DEL CARGO.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Logística. 2. Área: Logística y reparto 3. Cargo al cual reporta: Gerencia General 4. Cargo de las personas que le reportan: Compras y transporte. 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO
1. OBJETIVO
Realizar las compras y abastecer inventario.
2. FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el programa de compras del restaurante • Realizar la selección de proveedores • Negociación y seguimiento de precios y proveedores • Establecer políticas de crédito con proveedores • Realizar pedidos y órdenes de compra para mantener stocks de existencias

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Bachiller
EXPERIENCIA	2 años en cargos similares.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y presentación personal. • Licencia de conducir
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	Trabajar bajo presión

IV.RESPONSABILIDADES

- **Transporta la materia prima**
- **Recaudar el dinero de pedidos y entregarlo**
- **Llevar junto con el pedido las facturas de ventas alas clientes**

I. DENTIFICACION DEL CARGO.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Sub jefa de cocina 2. Área: Producción 3. Cargo al cual reporta: Jefa de cocina 4. Cargo de las personas que le reportan: Ayudante de cocina. 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II.DESCRIPCION DEL CARGO
1.OBJETIVO
Preparación de alimentos
2.FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar comidas según el menú • Servir porciones adecuadas para cada comida • Tener el suficiente cuidado con los elementos de una manera higiénica • Ser responsable del inventario de suplementos de materia prima y elementos en su zona de trabajo • Ser responsable con sus elementos de trabajo • Conocer los ingredientes y la preparación de todos los platos del menú

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Profesional experto en toda clase de cocina
EXPERIENCIA	2 años en cargos similares.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y presentación personal. • Certificado en manipulación de

	alimentos <ul style="list-style-type: none"> • Certificado en servicio al cliente
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Habilidad de trabajar bajo presión • Entrega y disciplina.

IV.RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de personal • Elaboración del proceso de producción • Aprovisionamiento

I. IDENTIFICACION DEL CARGO.

- 1. Denominación del cargo: Ayudante de cocina.**
- 2. Área: Producción**
- 3. Cargo al cual reporta: Sub jefa de cocina**
- 4. Cargo de las personas que le reportan: Ninguno.**
- 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno**

II. DESCRIPCION DEL CARGO

1. OBJETIVO

Preparación de alimentos

2. FUNCIONES DEL CARGO

- Colabora en la distribución de las raciones.**
- Colabora en la limpieza de los elementos y utensilios.**
- Realiza toda otra tarea que el chef considere conveniente para un mejor funcionamiento del servicio.**
- Hace la limpieza diaria de la cocina.**
- Hace un pequeño inventario de todas las frutas, verduras o material de cocina que pueda hacer falta.**
- Ayuda a la elaboración de alimentos.**
- Prepara los objetos de cocina para su utilización como estufa, horno refrigeradora.**

III. REQUISITOS DEL CARGO

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

EDUCACION	Cursos de cocina
EXPERIENCIA	2 años en cargos similares.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y presentación personal. • Certificado en manipulación de alimentos • Certificado en servicio al cliente
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Habilidad de trabajar bajo presión • Entrega y disciplina.

IV.RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar el proceso de producción • Mantener la cocina en perfecto orden. • Realizar sus labores de manera higiénica y adecuada.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Steward. 2. Área: Producción 3. Cargo al cual reporta: Sub jefa de cocina 4. Cargo de las personas que le reportan: Ninguno. 5. Número de cargos con la misma denominación dentro del área: Ninguno

II. DESCRIPCION DEL CARGO
1. OBJETIVO
Realizar los quehaceres del negocio
2. FUNCIONES DEL CARGO
<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar equipos • Asear la cocina, lavar y secar toda la lencería de cocina • Organizar el mercado

III. REQUISITOS DEL CARGO	
CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS	
EDUCACION	Bachiller
EXPERIENCIA	1 año en cargos similares.
REQUISITO	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente salud física y presentación personal. • Certificado en servicio al cliente • Agilidad y destreza
CONOCIMIENTOS BASICOS Y ESCENCIALES (APTITUDES Y ACTITUDES)	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajar bajo presión • Entrega y disciplina.

IV. RESPONSABILIDADES

- **Mantener el orden y del perfecto aseo e higiene de la empresa.**

ANEXOS

PROPUESTA DE LAS ENTREVISTAS PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA FOODELY

Gerente propietario

1-¿Para usted que es un manual de funciones?

Es un documento donde se describen las responsabilidades según el cargo que ocupa cada empleado

2-¿Cuáles son sus atribuciones y funciones dentro de la empresa?

Mi función principal es brindar servicio de comida a los clientes, administro los recursos económicos, humanos y materiales del negocio también desempeño la contabilidad.

3-¿Conoce usted las funciones que realiza el administrador según la teoría?

Es el encargado de administrar la empresa, manejar la contabilidad, proyecciones de trabajo, custodia de caja chica así mismo determinar y tomar decisiones para el desarrollo de la empresa.

4-¿Considera que el manual de funciones les ayudara a mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa?

Si por que el trabajador teniendo claras sus funciones no tendrán ninguna base para reclamar, debido a que las normas estarán estipuladas de forma escrita.

5-¿Dentro de la empresa han surgido anomalías entre las distintas áreas de la empresa?

Sí, eso es normal en todas las áreas de trabajo de todas las empresas.

6-¿Considera que es importante que la empresa cuente con un manual de funciones?

Si porque no hay un manual de funciones, todos los puestos son multifuncionales.

7-¿Considera que en el manual puede mejorar el desempeño de los trabajadores teniendo clara sus funciones?

Si puede mejor ya que sería la dirección o guía de cada empleado.

8-¿Cree usted que es óptimo el desempeño de sus trabajadores?

No es óptimo, excepto la jefa de cocina.

Contador

1-¿Conoce el organigrama de la empresa?

Si conozco el organigrama de Foodely.

2-¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de la empresa?

Llevo la contabilidad del negocio, hago arqueos de Caja, hago inventario, hago transferencias, hay momento en que ayudo al área de producción hacer el conteo de los servicios de comida que se salen fuera del negocio

3-¿Conoce usted realmente las funciones de un contador?

Claro que la conozco en Foodely las ponga a la práctica y no solo eso verdad también colaboro somos un personal multifuncional

4-¿El departamento contable se vincula con otro departamento de la empresa?
¿Cuáles?

Se vincula con el área de producción y el áreas de logística ya que en dicha área tengo que darle al de logística el dinero el cual él va a ocupar para hacer sus compras estamos constantemente vinculado cuando ya hace sus compras hacemos cuenta de todo lo que se compró prácticamente le hago un arqueos

5-¿De quién se auxilia para realizar sus funciones?

Hay momento no casi siempre que me auxilio de la gerente propietaria.

6-¿Cómo lleva a cabo la empresa FOODELY su registro contable?

Libro diario y libro mayor

7-¿Por qué usan ese método?

Porque son muy importantes ya que uno lleva la relación diaria del movimiento financiero de la empresa y en el otro consolidas los totales para entregar un reporte final.

8-¿Cree usted que es importante llevar a cabo un registro contable dentro de la empresa?

Claro que es muy importante ya que llevando los registro contable miramos que si el negocio es factible o también por que miramos nuestra utilidades.

9-¿Considera usted que el manual de funciones contribuirá a un mejor control del registro contable de la empresa?

Opinión no contribuirá a dicha área ya que esta sin el manual de funciones ah sido de bueno resultados y se lleva una buena contabilidad de dicho negocio

10-¿Considera que es importante que exista un documento escrito donde se establezcan las funciones y procedimientos de cada empleado?

El área de producción y logística si servirá de mucho ya que ellos tendrán que realizar sus funciones a como son

11-¿Considera que el manual de funciones y procedimiento les ayudara a mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa?

Si ayudara por que no habrá anomalías dentro de la empresa

Logística

1-¿Conoce el organigrama de la empresa?

Si lo conozco.

2-¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de la empresa?

Me encargo de realizar las compras de materia prima, de almacenarlas y transportar y entregar los pedidos a los diferentes clientes

3-¿Conoce usted realmente las funciones de dicho departamento?

No

4-¿Considera que es necesario un documento escrito donde se detalla la funciones que debe de realizar?

No, porque nosotros ya conocemos las funciones que debemos realizar y ya estamos acostumbrados a esos procesos.

5-¿El departamento de logística se vincula con otro departamento de la empresa?
¿Cuáles?

Si, con el de producción.

6-¿De quién se auxilia para realizar sus funciones?

Con el steward.

Producción

1-¿Conoce el organigrama de la empresa?

Si conozco el organigrama del comedor

2-¿Cuáles son las funciones que realiza dentro de la empresa?

Hago el presupuesto de las comidas, estoy supervisando a los trabajadores, me encargo de mirar la materia prima que ya está en mal estado, estoy mirando los tipos de carne que usare para la preparación de los platillos, preparo el menú de toda una semana

3-¿Conoce usted realmente las funciones de dicho departamento?

Si las conozco muy bien

4-¿Considera que es necesario un documento escrito donde se detalla la funciones que debe de realizar?

Si es necesario, porque el comedor debe de tener una buena organización de tareas

5-¿De quién se auxilia para realizar sus funciones?

Me auxilio del área de administración porque él es el q nos informa el plan de trabajo para que nos desarrollemos

6-¿Considera que es importante la supervisión en el área de producción?

Claro porque hay persona que no tiene mucha experiencia

CUADRO DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE	DESEMPEÑO
VARIABLE INDEPENDIENTES	EFICIENCIA,EFICACIA,TIEMPO ,DINERO
VARIABLE INTERVINIENTE	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Elaboración propia en base a revisión bibliográfica y planteamiento de la hipótesis

BIBLIOGRAFIA

Principios de administración. Terry, George R. ; Rue, Leslie W. ; Hermanson, Roger H. (coordinador) ; Clementi, José (traductor). 1ra edición. Buenos Aires: El Ateneo, 1993

Fayol, Henri (1918) (en francés), **Notice sur les travaux scientifiques et techniques**, Gauthier, OCLC 40327621

Administración de Recursos Humanos. **El Capital Humano de las Organizaciones.** 8ª edición. Idalberto Chiavenato. Editora: McGraw-Hill

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, **Organización de Empresas**, 2a Edición, México, Me Graw Hill, 2004, 366 pp. 8.

Guillermo Gómez Ceja. **Organización y Métodos, un Enfoque Competitivo.** McGraw-Hill, 2002.

Kramis Joubanc, Jose Luis. **Sistemas y Procedimientos Administrativos: Metodología para su aplicación en Instituciones Privadas y Públicas.** 4ta edición. Mexico: Universidad Iberoamericana, 1994.