

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

Tema:

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN
EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS
CLIENTES DEL RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL LA
KENNEDY QUITO D.M.

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión de la
Producción Agroindustrial

Autor: Ingeniero Daniel Enrique Gamboa Núñez

Directora: Ingeniera Liliana Patricia Acurio Arcos, Master

Ambato - Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.

El tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por la Ingeniera Gladys Cecilia Navas Miño Magíster, Presidenta del Tribunal e integrado por los señores: Doctor Héctor Emilio Hurtado Puga Magíster, Ingeniero Oswaldo Santiago Verdesoto Velasteguí Magíster, Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire Magíster, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL LA KENNEDY QUITO D.M.”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Daniel Enrique Gamboa Núñez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Producción Agroindustrial.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Gladys Cecilia Navas Miño, Mg.
Presidenta del Tribunal de Defensa

Dr. Héctor Emilio Hurtado Puga, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Oswaldo Santiago Verdesoto Velasteguí, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL LA KENNEDY QUITO D.M.”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniero Daniel Enrique Gamboa Núñez, Autor, bajo la Dirección y de la Ingeniera Liliana Patricia Acurio Arcos Magíster, Directora del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Daniel Enrique Gamboa Núñez
Autor

Ing. Liliana Patricia Acurio Arcos, M.Sc.
Directora

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Daniel Enrique Gamboa Núñez
c. c. 171848602 8

DEDICATORIA

A mi esposa Lourdes amiga incondicional y a mi hija Danielita sinónimo de inocencia, ternura, cariño, dulzura y amor.

A mis padres Fredy y Esmeralda, quienes inculcaron en mí los principales valores que rigen mi vida: puntualidad, respeto, responsabilidad, orden y disciplina.

A mis hermanos Israel y Guido por estar juntos en los buenos y malos momentos

Daniel

AGRADECIMIENTO

A CITYMAXIS S.A. Grupo Ch Farina empresa que me abrió las puertas y me brindó la oportunidad de crecer y desarrollarme personal y profesionalmente.

A Edwin Santamaría Díaz quien como profesor sembró en mí el gusto por adentrarme en el mundo de la Calidad y Mejora Continua; como compañero me brindó su apoyo y supo compartir sus experiencias con el objetivo de seguir enseñando positivamente como solo un maestro sabe hacerlo con sus alumnos y ahora como un buen amigo ha sabido darme la mano como solo un buen amigo lo sabe hacer y quien es una de las principales personas que me impulso a la culminación de este trabajo de investigación.

A Liliana mi Directora de Tesis por su apoyo durante el desarrollo de la investigación

Daniel

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UTA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1, EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	3
- Contextualización Macro.....	3
- Contextualización Meso.....	4
- Contextualización Micro.....	5
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO.....	5
1.2.2.1 Árbol de problema.....	7
1.2.3 PROGNOSIS.....	8
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES.....	8
1.2.6 DELIMITACIÓN.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 OBJETIVOS GENERAL.....	11
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	13
2.2.1. DEFINICIÓN DE PARADIGMA.....	13
2.2.2. PARADIGMA UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN.....	13
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	16
2.4.1 MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:.....	17
2.4.1.1 Clima laboral.....	17
2.4.1.2 Talento humano.....	20

2.4.1.3 Administración de recursos humanos.....	21
2.4.2 MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: ...	26
2.4.2.1 Calidad de servicio.....	26
2.4.2.2 Calidad Total.....	29
2.4.2.3 Sistema de gestión de calidad.....	33
2.5 HIPÓTESIS.....	36
2.5.1 HIPÓTESIS NULA (Ho).....	36
2.5.2 HIPÓTESIS ALTERNATIVA (H1).....	36
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS.....	37
2.6.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	37
2.6.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	37

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE.....	38
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.1 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	38
3.2.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	38
3.2.3 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	39
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4.1 POBLACIÓN.....	39
3.4.2 MUESTRA.....	39
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	41
3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	42
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
3.6.1 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	43
3.6.2 COMPILACIÓN DE DATOS.....	43
3.6.3 DIAGNÓSTICO.....	43
3.6.4 EJECUCIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS.....	43
3.6.5 RECOLECCIÓN DE PAPELETAS DE SUGERENCIAS DE CLIENTES.....	44
3.6.6 VERIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.....	44
3.6.7 ANÁLISIS DE DATOS.....	44

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL	45
4.2 ANÁLISIS DEL ESTADO INICIAL DE LA INFRAESTRUCTURA DEL RESTAURANTE.....	69
4.3 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE RESTAURANTE Y SERVICIO A DOMICILIO.....	71
4.3.1 SERVICIO DE RESTAURANTE.....	71
4.3.2 SERVICIO A DOMICILIO.....	78
4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	85

**CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES.....	90
5.2 RECOMENDACIONES.....	92

**CAPÍTULO VI
PROPUESTA**

6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	93
6.1.1 TITULO.....	93
6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	93
6.1.3 BENEFICIARIOS.....	93
6.1.4 UBICACIÓN.....	93
6.1.5 TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN.....	94
6.1.6 EQUIPO TÉCNICO.....	94
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	94
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	95
6.4 OBJETIVOS.....	96
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	96
6.6 FUNDAMENTACIÓN.....	96
6.7 METODOLOGÍA.....	97
6.7.1 FUNCIONES.....	97
6.7.2 PROCEDIMIENTOS.....	98
6.8 ADMINISTRACIÓN.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nómina del personal del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.....	46
Tabla 2	Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”	127
Tabla 3	Facturas emitidas por el restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.....	71
Tabla 4	Sugerencias servicio de restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.....	73
Tabla 5	Promedio de calificaciones obtenidas en los seis meses de estudio despreciando la primera quincena de octubre.....	78
Tabla 6	Sugerencias servicio a domicilio del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Sentido de pertenencia del personal del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.....	47
Gráfico 2	Preguntas básicas para determinar el sentido de pertenencia de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito	49
Gráfico 3	Ambiente de trabajo dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa	50
Gráfico 4	Preguntas básicas para determinar la influencia del ambiente de trabajo en los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.....	51
Gráfico 5	Posibilidades de creatividad e iniciativa dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa	52
Gráfico 6	Preguntas básicas para determinar si la creatividad e iniciativa influye en el clima laboral del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito	53
Gráfico 7	Compañerismo dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.....	54
Gráfico 8	Preguntas básicas sobre el compañerismo para determinar la influencia sobre en el clima laboral del restaurante Ch Farina	

sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.....	55
Gráfico 9 Relación con los superiores dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.....	56
Gráfico 10 Preguntas básicas sobre la relación de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito con sus superiores.....	56
Gráfico 11 Puesto de trabajo y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.....	59
Gráfico 12 Preguntas básicas sobre el puesto de trabajo de los colaboradores Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.....	60
Gráfico 13 Remuneración y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.....	61
Gráfico 14 Reconocimiento de la empresa y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.....	62
Gráfico 15 Preguntas básicas sobre el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores de Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.....	64
Gráfico 16 Comunicación interna dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.....	65
Gráfico 17 Preguntas básicas sobre la comunicación interna dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.....	67
Gráfico 18 Pregunta sobre la influencia del desplazamiento domicilio - lugar de trabajo – domicilio y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”	68
Gráfico 19 Análisis del estado inicial de la infraestructura del restaurante aplicando el reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados vigente en el Ecuador Decreto Ejecutivo 3253 / publicado en el Registro Oficial 696 del 4-NOV-2002.....	70
Gráfico 20 Facturas emitidas por el restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo	72

comprendido entre junio y noviembre del 2013.....	
Gráfico 21 Calificaciones obtenidas de las sugerencias de clientes del servicio de restaurante de Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.....	74
Gráfico 22 Promedio de calificaciones obtenidas en servicio de restaurante por criterio de evaluación en el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.....	75
Gráfico 23 Promedio de calificaciones quincenales obtenidas de las encuestas servicio de restaurante englobando los cuatro criterios de evaluación (tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto, limpieza del local).....	76
Gráfico 24 Promedio de calificaciones por mes obtenidas de las encuestas servicio de restaurante englobando los cuatro criterios de evaluación (tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto, limpieza del local).....	77
Gráfico 25 Calificaciones obtenidas de las sugerencias de clientes del servicio a domicilio del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.....	80
Gráfico 26 Promedio de calificaciones obtenidas en servicio a domicilio por criterio de evaluación en el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.....	81
Gráfico 27 Promedio de calificaciones quincenales obtenidas de las encuestas servicio a domicilio englobando los cuatro criterios de evaluación (atención telefónica, tiempo de espera, amabilidad del motociclista, calidad del producto).....	82
Gráfico 28 Promedio de calificaciones por mes obtenidas de las encuestas servicio a domicilio englobando los cuatro criterios de evaluación (atención telefónica, tiempo de espera, amabilidad del motociclista, calidad del producto).....	83
Gráfico 29 Comparación entre servicio de restaurante y servicio a domicilio promedio general de los criterios de evaluación durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2012.....	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable independiente.....	41
Cuadro 2. Operacionalización de la variable dependiente	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de Problema de Investigación.....	7
Figura 2. Gráficos de inclusión interrelacionados.....	16
Figura 3. Factores que influyen en el clima laboral.....	20
Figura 4. Los seis procesos de la Administración de Recursos Humanos	24
Figura 5. El triángulo del servicio.....	29
Figura 6. Ciclo de Deming.....	32
Figura 7. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.....	34

ANEXOS

- Anexo 1 - Formato de encuestas de clima laboral
- Anexo 2 - Formato de sugerencias utilizado para medición de satisfacción del cliente.
- Anexo 3 - Lista de chequeo (check list) de verificación de infraestructura
- Anexo 4 - Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”
- Anexo 5 - Manual de funciones y procedimientos Restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy Quito D.M.
- Anexo 6 - Fichas de puestos de trabajo
- Anexo 7 – Guía de Buenas Prácticas de Manufactura
- Anexo 8 - Procedimiento de Control de Inventarios
- Anexo 9 – Procedimiento de atención al cliente
- Anexo 10 – Procedimiento de control de plagas
- Anexo 11 – Procedimiento de control de áreas
- Anexo 12 – Instructivo de atención al cliente servicio a domicilio
- Anexo 13 – Instructivo de atención al cliente en restaurante meseros
- Anexo 14 – Instructivo de atención al cliente motociclistas
- Anexo 15 – Instructivo de Montaje de mesas
- Anexo 16 – Instructivo de limpieza de sobrenadantes
- Anexo 17 – Instructivo de limpieza profunda
- Anexo 18 – Manual de inducción Ch Farina 2013
- Anexo 19 – Lista de chequeo auditoría locales Ch Farina
- Anexo 20 – Lista de chequeo procesos de producción Ch Farina
- Anexo 21 – Plan de incentivos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

Tema:

“EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL LA KENNEDY QUITO D.M.”

Autor: Ing. Daniel Enrique Gamboa Núñez

Directora: Ing. Liliana Patricia Acurio Arcos, M. Sc.

Fecha: Julio, 30 del 2014

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente estudio se determinó la influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy D.M. Se determinó el clima laboral del restaurante la Kennedy mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los colaboradores (14 colaboradores) en la misma se consideraron siete puntos principalmente: sentido de pertenencia, ambiente, creatividad e iniciativa, compañerismo, jefe y superiores, puesto de trabajo, remuneración, reconocimiento y comunicación, así mismo, se realizó el análisis y ponderación de las sugerencias dadas por los clientes de servicio de restaurante SDR (1139 sugerencias) y servicio para llevar SPLL (1127 sugerencias) los criterios de calificación fueron: tiempo de espera, calidad del producto, atención, limpieza, amabilidad y presentación y cortesía. Se logró comprobar luego del análisis de los resultados mediante la aplicación de la prueba de Ji cuadrado que: El clima laboral influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M. lo que ayudó a diseñar un manual de funciones y procedimientos para mejorar el clima laboral y brindar calidad en el servicio hacia el cliente externo.

Descriptor: Calidad de servicio, clima laboral, cliente, colaboradores, encuesta, funciones, procedimientos, restaurante, satisfacción del cliente, sugerencias.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA EN ALIMENTOS
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL

Theme:

**"ASSESSMENT WORK ENVIRONMENT AND ITS IMPACT ON THE
QUALITY OF SERVICE RECEIVED BY CUSTOMERS OF THE
BRANCH RESTAURANT KENNEDY CH FARINA QUITO DM"**

Author: Ing. Daniel Enrique Gamboa Nuñez

Directed by: Ing. Liliana Patricia Acurio Arcos, M.Sc.

Date: July 30, 2014

EXECUTIVE SUMMARY

In the present study the influence of the work environment was determined on the quality of service perceived by restaurant patrons Branch Ch Farina Kennedy DM. The working environment of the restaurant Kennedy was determined by applying a survey of reviewers (14 collaborators). Same considered seven points in particular: they sense of belonging, environment, creativity and initiative, fellowship, boss and superiors post work, remuneration, recognition and communication, likewise, analysis and weighting of the suggestions given by customers service restaurant SR (1139 tips) and takeaway service TS (1127 tips) held the qualification criteria were: time expected product quality, care, cleanliness, friendliness and courtesy and presentation. It was possible then check the analysis of the results by applying the test of JI square: The work environment influences the quality of service perceived by restaurant patrons Ch Farina branch "The Kennedy-Quito DM" which helped design a manual functions and procedures to improve the working environment and provide quality service to the external customer.

Keywords: service quality, employee satisfaction, customer, survey, staff, functions, procedures, restaurant, customer satisfaction, suggestions.

INTRODUCCIÓN

El mantener un adecuado clima laboral en las organizaciones es fundamental para garantizar de este modo una productividad eficiente y la obtención de resultados en menor tiempo que el propuesto. Un talento humano motivado y altamente comprometido eleva la rentabilidad de las empresas a través de la atracción de nuevos clientes hacia el negocio. Todo negocio obligatoriamente debe promocionar y vender sus productos para poder subsistir y crecer en el mercado. El principal actor entre empresa y consumidores es el talento humano y si este no proviene de un ambiente de trabajo adecuado, la promoción de la empresa, marca o servicio no va a ser la esperada por la alta dirección de la empresa, por ende, el cliente final o consumidor no se va a sentir satisfecho debido a que la calidad de servicio no cumplirá sus expectativas, generando de este modo, ventas bajas por la ausencia de clientes y posible desprestigio de marca. Es así que un cliente satisfecho genera tres posibles clientes mientras que un cliente insatisfecho quita al negocio nueve clientes.

El presente estudio busca determinar la influencia que tiene el clima laboral sobre la calidad de servicio percibida por los clientes.

El trabajo de titulación se lo ha dividido en seis capítulos:

En el Capítulo uno, se define el Problema de Investigación, contestando a las preguntas ¿Cuál es el objeto de la investigación?, ¿Qué se quiere investigar?, con ello se identifican las variables de estudio, lo contextualizamos basándonos en investigaciones realizadas por otros autores y que sirven de fundamento al nuestro. Así mismo se realiza la justificación de la presente investigación, y se generan los objetivos del estudio.

En el Capítulo dos, el Marco Teórico, se indican las teorías o referencias que fundamentan la investigación, es decir es una recopilación de estudios o investigaciones previas que lo soportan el enfoque que orienta el estudio. Así mismo en este capítulo se realiza la fundamentación legal, es decir se reúnen las leyes o normativas que soportan el trabajo. Se plantean hipótesis y se señalan las variables de estudio

En el Capítulo tres, se establece la metodología de la investigación, es decir el cómo y con qué se va a investigar. También se realizó la operacionalización de las variables.

En el Capítulo cuatro se presenta los resultados, el análisis y la interpretación de los datos recolectados, es decir los datos se transforman en información a través del análisis estadístico, es así que, en esta parte se logra comprobar la hipótesis aplicando la prueba de Ji cuadrado.

Capitulo cinco, Se establecen las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

Capítulo seis, Se plantea como propuesta, el desarrollo de un manual de funciones y procedimientos con el objetivo de mejorar el clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Evaluación del clima laboral y su repercusión en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.2.1.1. Contextualización macro

El clima laboral es un tema que ha venido despertando el interés de todas las personas involucradas en el área de recursos humanos a nivel global. El objetivo principal de su análisis es el brindar a los colaboradores las garantías necesarias para alcanzar su máximo desempeño y, a su vez, lograr que los resultados de su trabajo sean los esperados por la organización.

El clima laboral es un tema que en la actualidad ha adquirido gran importancia para todas las empresas, dado a que el talento humano es el motor principal en la generación de recursos y su bienestar contribuye favorablemente al logro de objetivos.

De acuerdo a López:

Los códigos de conducta y las buenas prácticas laborales han adquirido relevancia en el mundo de la producción y han influido en el ámbito de las relaciones, en el clima laboral, así como en la evolución de la productividad y competitividad. Este efecto se produce debido a que la denominada “etiqueta social” es observada en diversos ámbitos comerciales como una ventaja competitiva en mercados que tienen una importante preocupación por la responsabilidad social de las empresas. (López G, 2007:305)

1.2.1.2. Contextualización meso

En la república del Ecuador en los últimos cinco años se han venido generando cambios que promueven el desarrollo del talento humano con el fin de generar conocimiento y hacer que sea un país eminentemente productivo. Estos cambios han llevado a que las políticas gubernamentales exijan a los empresarios que su talento humano sea tratado de manera justa en todos los aspectos, con énfasis en el aspecto económico social, así como en la responsabilidad de generar un entorno de trabajo agradable, entre otros.

Sin embargo, los requerimientos solicitados por el gobierno ecuatoriano han llevado a que los empleadores sean también más exigentes con sus empleados generando problemas en vez de soluciones. Además, la mala interpretación del Código de Trabajo ecuatoriano 2005 por parte de los empleadores y empleados ha llevado a que en las organizaciones el ambiente laboral se vea afectado.

Pero, esta no es la principal causa para que el clima laboral en una organización no sea el adecuado, también está la resistencia al cambio

por parte de los empleados y empleadores, la idiosincrasia de la gente, el conformismo, la desmotivación, entre otras causas.

1.2.1.3. Contextualización micro

La empresa ecuatoriana Ch Farina durante sus 34 años de trayectoria, en sus 26 locales de comida rápida italiana, con más de 400 empleados dedicados a la elaboración, promoción y venta de su producto estrella “la pizza”, siempre se ha preocupado por brindar a sus clientes los mejores productos en variedad, calidad, cantidad y servicio.

Sin embargo, el espíritu visionario de la alta dirección solo se ha enfocado en el mejoramiento continuo de la empresa, en crecer y expandir el negocio generando más fuentes de empleo, pero dejando de lado el clima laboral interno en cada uno de sus locales.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

El clima laboral en el restaurante Ch Farina es un problema que se ha dado por tres causas principales: la primera es la ausencia de manuales de procedimientos, que hace que las personas que colaboran con el desarrollo de diferentes actividades dentro del restaurante no estén alineados y no cumplan con las normas impuestas por la organización. La segunda causa es la existencia de manuales de funciones desactualizados, que ocasiona que el personal que labora en las diferentes áreas no sepa las tareas principales y secundarias para las que han sido contratado. Y la tercera causa es la falta de compromiso de los colaboradores, dado quizá por una deficiente motivación de parte de los superiores.

Todas estas situaciones que la organización vive internamente son percibidas por los clientes del restaurante, quienes hacen llegar su voz de protesta a través de quejas y reclamos ya que no se cumplen todas las expectativas esperadas.

Un mal ambiente de trabajo a más de afectar al cliente externo afecta indiscutiblemente a toda la organización, debido a que disminuye la productividad, las ventas y por ende la rentabilidad de la empresa, lo que influye en el crecimiento empresarial.

Otra razón fundamental es la alta rotación del personal, esto conlleva a que la empresa pierda gran cantidad de recursos en el proceso de contratación de un nuevo personal, requiriendo un nuevo proceso de reclutamiento, selección y contratación, así como volver a capacitar al nuevo colaborador, esperar a que se adapte y cumpla todo lo requerido por la empresa.

1.2.2.1. Árbol de problema

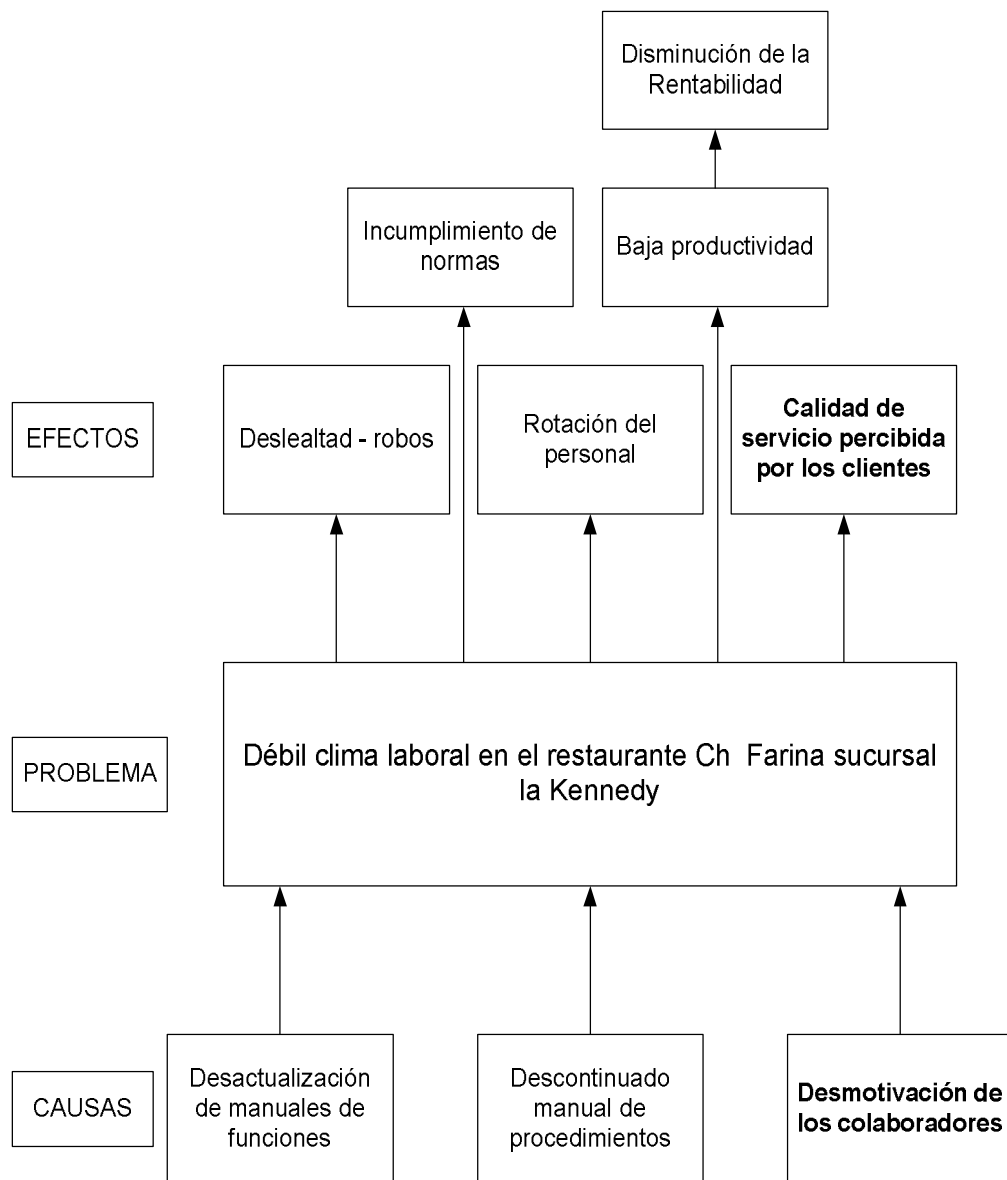


Figura 1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

1.2.3. PROGNOSIS

Si no se atiende adecuadamente el tema del clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy Quito D.M., los problemas internos podrían exteriorizarse ocasionando que la calidad del servicio se vea desmejorada, y esto a su vez produciría insatisfacción de los clientes, disminución de las ventas y desprestigio de la marca.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El clima laboral influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cuál es el estado actual del clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”?
- ¿Cuáles son las principales causas de insatisfacción de los clientes en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”?
- ¿Existe alguna alternativa que permita un mejoramiento del clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”?

1.2.6. DELIMITACIÓN

Área	: Gestión de la Producción Agroindustrial
Sub Área	: Gestión de Recursos Humanos
Aspecto	: Clima Laboral
Espacial	: Restaurante de comida rápida Ch Farina, provincia de Pichincha, ciudad Quito D.M. cantón Quito,
Temporal	: Julio 2013 – Enero 2014

1.3 JUSTIFICACIÓN

En una organización contar con un equipo de trabajo satisfecho y comprometido con la empresa permite un mejor desarrollo, además garantiza la perpetuidad del negocio, mantiene el prestigio de marca y la fidelidad de los clientes. Asimismo, es una gran responsabilidad frente a la sociedad debido a que el fin es garantizar un buen servicio y que el cliente se sienta satisfecho en todos los aspectos.

Por otra parte, el acelerado ritmo de vida de las personas que habitan en grandes ciudades, como Quito, las distancias que tienen que recorrer para llegar a sus residencias y lugares de trabajo, y el tiempo limitado que poseen para preparar las comidas diarias, hace que busquen lugares donde alimentarse de manera rápida. Los lugares en donde se ofrece este tipo de servicios imprescindiblemente deben mantener un ambiente acogedor, en donde el personal del local juega un papel importante, ya que su función primordial será la de asegurar la comodidad y satisfacción de los clientes.

Con el desarrollo de esta investigación se busca establecer la incidencia del clima laboral dentro de la organización y su repercusión en la calidad del servicio percibida por los clientes externos del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy”. La evaluación permitirá trabajar sobre los hallazgos que se determinen durante el procesamiento de los datos, aplicar correctivos y mejoras inmediatas en el sistema organizacional. Además esta información podrá ser replicada en el resto de sucursales de la marca.

Complementariamente, se diseñará un manual de funciones y procedimientos para lograr el mejoramiento del clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina. Dicho manual será una herramienta que contribuirá a la toma de conciencia, permitirá conocer las necesidades de los colaboradores, será un camino hacia la mejora continua y optimizará los procedimientos internos.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el clima laboral y su repercusión en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

- Identificar las principales causas de la insatisfacción de clientes en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

- Diseñar una propuesta para lograr el mejoramiento del clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

López (2007), en su artículo “La Responsabilidad Social de las Empresas y el Clima Laboral”, menciona que debe existir un vínculo entre empresa y colaboradores, para que las relaciones sean fuertes y duraderas. Cuando el clima laboral es el adecuado todo marcha sobre ruedas dentro y fuera de la empresa. Es así, que un empleado motivado y que se desenvuelve en un ambiente sano dentro de su trabajo se convierte en un aporte positivo, siendo productivo y un potencial generador de buenas ideas; y fuera de la empresa mejoran las relaciones interpersonales y su calidad de vida.

Gasteiz (2001), en su trabajo “Evaluación y mejora de la satisfacción de las personas en las organizaciones de servicios”, establece los lineamientos básicos y procedimientos para realizar una evaluación coherente y eficaz del clima laboral para así poder satisfacer las necesidades de las personas dentro de las organizaciones.

Como señala la revista Electrical Contractor: “En nuestra sociedad orientada al servicio, la calidad del mismo ha llegado a ser para el éxito de las empresas, más importante que la calidad de producto. Y las empresas que van por delante en el camino del servicio excelente tendrán una

ventaja comparativa muy poderosa respecto a las que se hayan quedado rezagadas”. (John Tschohl)

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.2.1. DEFINICIÓN DE PARADIGMA

El término *paradigma* significa “el modo en el que vemos el mundo”. Los paradigmas contienen reglas y regulaciones que hace

- a) Establecer o definir fronteras,
- b) Dicen cómo comportarse dentro de esas fronteras.

Según Miranda (s.f.), los paradigmas son un conjunto de conocimientos y creencias que forman una visión del mundo (cosmovisión), en torno a una teoría hegemónica en determinado periodo histórico.

En síntesis un paradigma son las creencias que al ser humano le insertaron en su cerebro desde pequeño, producto de las enseñanzas de los padres y la convivencia social (Abril, 2007)

2.2.2. PARADIGMA UTILIZADO EN LA INVESTIGACIÓN

El proyecto investigativo está basado en un *paradigma positivista cuantitativo*, porque permite analizar la causa-consecuencia de las actividades realizadas tomando en cuenta las variables utilizadas y su interrelación. La investigación, no solo busca mejorar la utilización de recursos de la empresa, la calidad y productividad, sino también aspectos laborales como el grado de satisfacción y bienestar de todo el personal que labora en el restaurante y por la percepción del cliente con respecto a la calidad de servicio brindada.

Para Herrera et al. (2008), el paradigma *positivista cuantitativo* concuerda con la presente investigación en varias dimensiones, dentro de las que destacan las siguientes:

- **Finalidad de la investigación:** Explica, predice, controla los fenómenos, verifica teorías o leyes para regular los fenómenos, Para el presente estudio se plantearán hipótesis a ser comprobadas.
- **Criterios de calidad:** Validez, fiabilidad, objetividad
- **Técnicas: instrumentos estrategias:** Cuantitativos, medición de test, cuestionarios, observación sistemática, experimentación. Básicamente se empleará cuestionarios, encuestas, entrevistas.
- **Análisis de datos:** Para el análisis de datos cuantitativos, como en nuestro caso, se aplicará las estadísticas descriptivas e inferencial.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación se fundamentará en las siguientes bases legales:

- ✓ Constitución política del Ecuador (Asamblea Nacional, 2008).
Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.
- ✓ Código de trabajo vigente en el Ecuador (MRL, 2012).

Capítulo IV. De las obligaciones del empleador y del trabajador.

Art. 42.- Obligaciones del empleador

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

✓ Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad.

La Norma Internacional ISO 9001 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

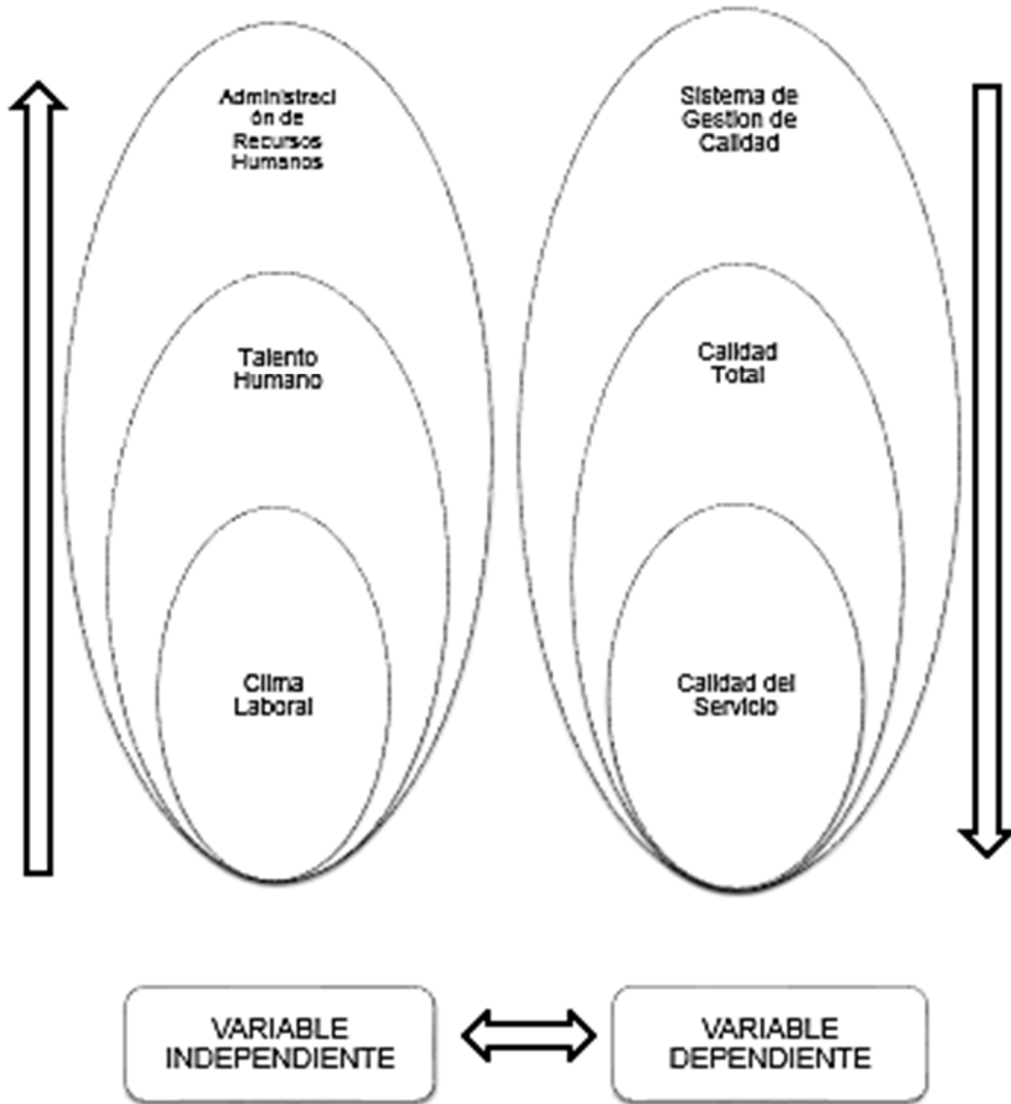


Figura 2. Gráficos de inclusión interrelacionados
Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

2.4.1. MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.1.1. Clima laboral

El clima organizacional es intangible, no obstante tiene una existencia real y trascendente en el comportamiento de las personas. Las condiciones del clima organizacional influyen en la motivación y en la satisfacción en el marco laboral, incidiendo de manera directa en los resultados del trabajo. (Goncalves, 2010)

De acuerdo con González (2006), el *clima laboral* ha demostrado mayor utilidad porque utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. A fin de comprender mejor el concepto de clima laboral es necesario resaltar los siguientes elementos:

- ✓ El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- ✓ Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- ✓ El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- ✓ El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- ✓ Las percepciones y respuestas que abarcan el clima laboral se originan en una gran variedad de factores:
- ✓ Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).

- ✓ Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- ✓ Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).

La historia del comportamiento organizacional tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde se cree que la atención específica a las necesidades de los trabajadores crea una mayor satisfacción y productividad. Esto se creyó dado a los estudios que efectuó Hawthorne, en donde cada vez que aumentaba la luz en una subsidiaria aumentaba la productividad de los trabajadores; bajaron la intensidad de la luz y la productividad siguió subiendo, en conclusión los trabajadores se sentían importantes ya que estaban siendo observados. Pero esta creencia ha sido criticada por carecer rigor científico. (García, et al., 2012)

El movimiento de las relaciones humanas se basaba en la creencia de que existe un vínculo importante entre las prácticas administrativas, el estado de ánimo y la productividad. Los trabajadores llevan diversas necesidades sociales al trabajo, al realizar sus tareas se convertían en grupos de trabajo. A menudo, estos grupos satisfacen algunas de las necesidades de los obreros, siendo estos los más productivos. Entonces se decía que de acuerdo al ambiente, es como iba a hacer la productividad. Aquí se desarrolla la Teoría X y Y de McGregor en donde habla cosas pesimistas de los trabajadores (X) y la otra optimista (Y).

A principios de los años 60's, los estudios del comportamiento organizacional empezaron a recalcar que es difícil encontrar principios universales para el manejo de la gente, aplicables en todas las

situaciones. El enfoque de contingencia en la administración hace hincapié en el hecho de que no existe un modo mejor de manejar la gente o al trabajo. Un método utilizado a un grupo de personas no puede funcionar igual para todos. Pero este enfoque estimula a los gerentes y profesionales a que examinen las diferencias que existen en los trabajadores y así decidir qué acción tomar con cada persona. (Dubrin, 2003)

Hay varios conceptos que hablan del clima laboral pero sin duda alguna la mayoría coinciden en que la motivación es uno de los factores más importantes lo que la hace substancial para el rendimiento profesional esto conlleva a un buen ambiente organizacional donde los trabajadores perciben las características del temple que se maneja en dicha compañía influyendo en su comportamiento. (Gan, et al., 2007)

Sin duda alguna el clima laboral es un instintivo de la supervivencia interna de una empresa u organización lo que da como resultado generando un alto grado de competitividad laboral.

El clima laboral es un aspecto elemental en las organizaciones ya que es el ambiente en el que se desenvuelven los trabajadores y está compuesto por una serie de características perceptibles en donde destacan: (Figura 3)

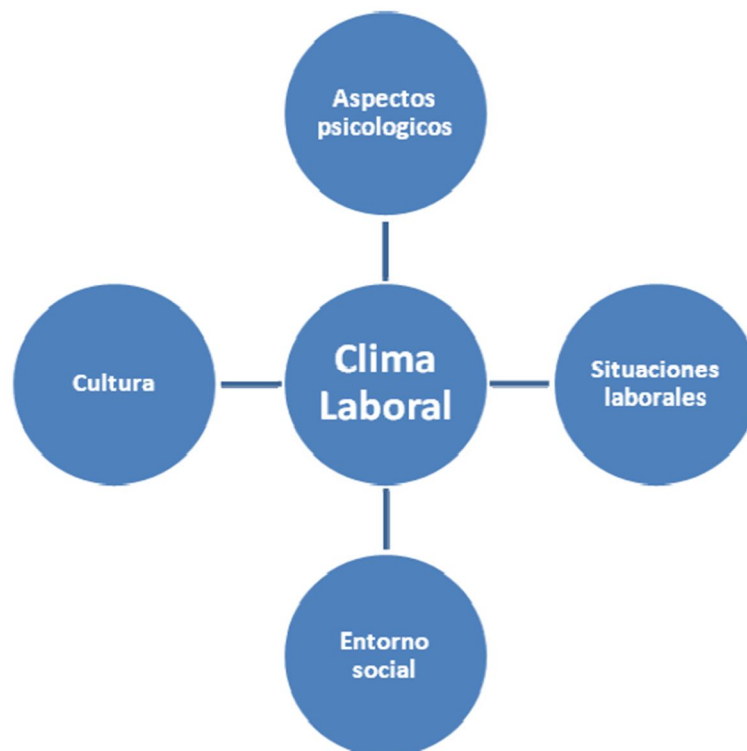


Figura 3. Factores que influyen en el clima laboral. (García, et al., 2012)

2.4.1.2. Talento humano

El talento humano se entiende como una combinación de varios aspectos, características o cualidades de una persona, e implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).

- *Conocimientos:* es la posesión de sabiduría, inteligencia, creatividad, razonamiento, etc. Es lo que se conoce como competencias cognitivas.
- *Compromiso:* son las actitudes, temperamento, personalidad y esfuerzo que despliega, también se lo conoce como competencias personales.

- *Poder*: son los valores, decisión y capacidad para hacerlo; también se lo conoce como las competencias competitivas o de liderazgo.

Se comprende que talento humano abarca muchos factores del individuo tales como: conocimientos, experiencia, creatividad, aptitudes, motivación, intereses vocacionales, actitudes, habilidades, destrezas, potenciales, salud, etc. Es decir viene a ser posesión de varias competencias (Batista, 2012).

2.4.1.3. Administración de recursos humanos

De acuerdo con Chiavenato (2009), la Administración de Recursos Humanos (ARH) es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes.

Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia.

Para Chiavenato la Administración de Recursos Humanos es:

“La función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, oficinistas, recursos humanos, talentos o el nombre que se utilice) a efecto de alcanzar los objetivos de la organización y los individuales. Los nombres tales como departamento de personal, relaciones industriales, recursos humanos, desarrollo de talentos, capital humano o capital intelectual, se utilizan para describir la unidad, el departamento o el equipo que administra a las personas. Cada uno de ellos refleja una manera de lidiar con las personas. El término ARH es el más común de todos ellos”.
(Chiavenato, 2009)

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también de problemas, es mejor tratarlas como fuente de éxito.

Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización. Los objetivos de la ARH son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas.
- Aumentar la auto-actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.

- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar e impulsar el cambio.
- Mantener políticas éticas y comportamiento socialmente responsable.
- Construir la mejor empresa y el mejor equipo.

La Administración de Recursos Humanos se enfoca en seis procesos principales (Figura 4).

- *Procesos de integración de personas.* Esto se fundamenta en los métodos de reclutamiento y selección del personal idóneo para la empresa.
- *Procesos para organizar a las personas.* Son las actividades que cada persona desarrollara en el trabajo, esto acompañado de un proceso de evaluación del desempeño.
- *Procesos para recompensar a las personas.* Como recompensa se puede mencionar el salario justo y digno que cada colaborador debe recibir, así como también los beneficios extras como seguro social y política de incentivos.
- *Procesos para desarrollar a las personas.* El desarrollo de las personas se entiende como toda la formación que el colaborador debe recibir para actualizar y enriquecer sus conocimientos, fortalecer su nivel de formación todo esto con el apoyo de la empresa o empleador.
- *Procesos para retener a las personas.* En este proceso se menciona la rotación elevada del personal que las empresas

poseen y que hace la empresa para evitar que el colaborador se vaya, por ejemplo: Políticas de Seguridad e Higiene Ocupacional.

- *Procesos para auditar a las personas.* Todo sistema debe ser auditado para conocer la evolución del mismo, es por eso que todos los colaboradores de la empresa deben ser evaluados con el propósito de conocer su nivel de desempeño, fortalezas y debilidades, para tomar medidas correctivas, reforzar sus conocimientos, promover una cultura de cambio para el bienestar de todos (empresa y colaboradores).

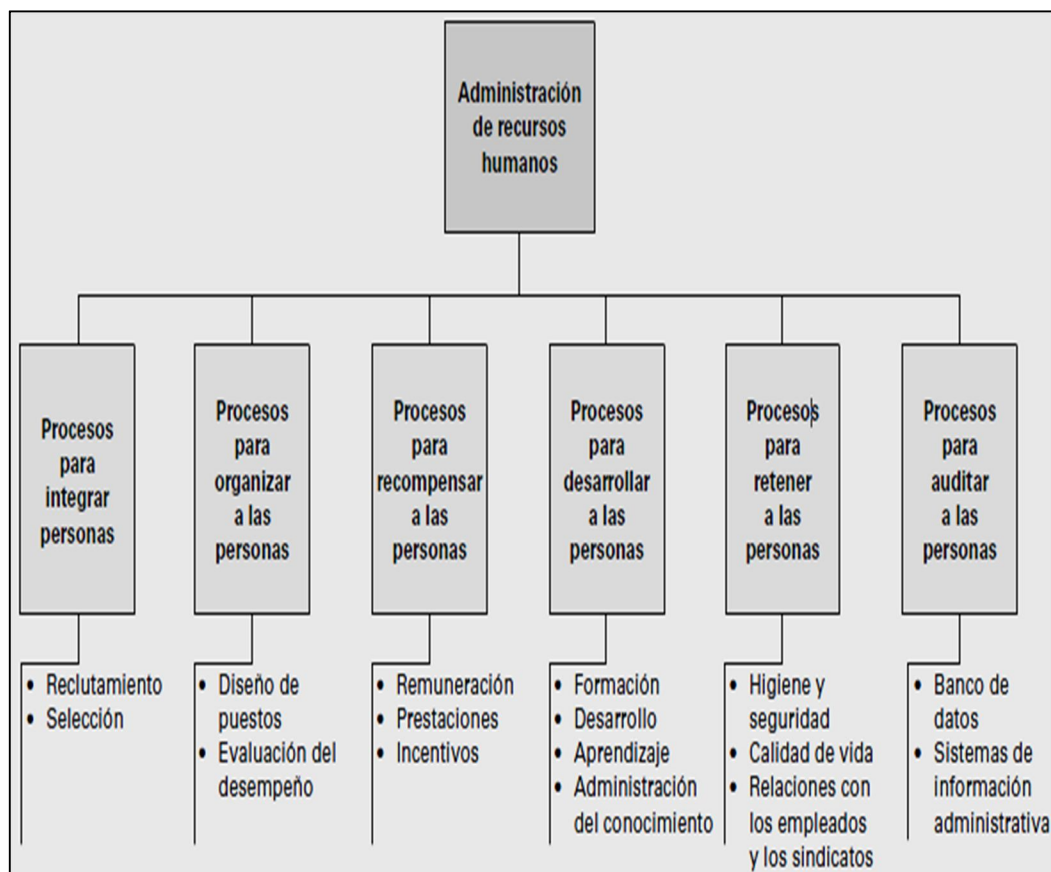


Figura 4. Los seis procesos de la Administración de Recursos Humanos (ARH) (Chiavenato, 2009:15)

La administración de recursos humanos tiene como propósito el crecimiento profesional y personal de los colaboradores con el fin de que la empresa sea competitiva en el mercado.

Para lograr que una empresa sea altamente competitiva, todo depende directamente del recurso humano o talento humano, su entrega, compromiso; el remar hacia la misma dirección y el alineamiento con los objetivos, principios y valores de la organización

La administración de recursos humanos siempre debe emplear a las personas de manera efectiva y eficiente para que la empresa alcance altos niveles de productividad y rentabilidad. Para esto se debe tomar en cuenta que debe existir un equilibrio entre la empresa y el colaborador garantizando siempre un clima laboral adecuado y saludable.

Cuando nos enfocamos en una estrategia de recursos humanos, se busca asegurar que las personas:

- a) Sean empleados de manera eficiente dentro de las restricciones de otras decisiones de administración de operaciones.
- b) Tengan una calidad de vida razonable en el trabajo en una atmósfera de compromiso y confianza mutuos.

Para Heyzer y Render la calidad de vida razonable en el trabajo es:

“Un trabajo que no sólo es razonablemente seguro y tiene un pago equitativo, sino que también satisface un nivel adecuado de requerimientos físicos y psicológicos. El compromiso mutuo se refiere a que ambos, administración y empleado, se esfuerzan por cumplir objetivos comunes. La confianza mutua se refleja en políticas laborales razonables y documentadas que se implementan con

honestidad y justicia. Cuando la administración tiene un respeto genuino por sus empleados y sus contribuciones a la empresa, no resulta particularmente difícil establecer una calidad de vida razonable en el trabajo y confianza mutua.” (Heyzer y Render, 2009)

2.4.2. Marco conceptual de la variable dependiente

2.4.2.1. Calidad de servicio

La calidad de servicio es el ambiente y el trato que todo cliente espera recibir al momento de adquirir un producto o servicio. El trato es primordial y determinante para que un cliente retorne nuevamente, se fidelice con la marca y recomiende al resto de personas.

Pérez (2011), en su artículo “El cliente insatisfecho y su verdadero impacto en las organizaciones”, define a la calidad de servicio como la capacidad de cumplir con las expectativas y necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Se debe considerar las siguientes concepciones de servicio al cliente:

- Para algunos, servicio es preparar un producto y situar detrás de un mostrador que lleva la indicación de oficina de servicios al cliente a una señora de mediana edad, que lleva un vestido de “lavar y usar” y que responde con facilidad a todas las preguntas y quejas que le plantean los clientes.
- Algunos directivos creen que alcanzan un buen nivel de servicio cuando los empleados dicen a los clientes: tenga un buen día, como si tuvieran una grabadora en la boca.

- Una política liberal de devoluciones es suficiente para que otros directivos se vanaglorien de su servicio al cliente. Dayton Hutson Corporation, una gran empresa minorista de cobertura nacional, centra la presentación de sus servicios al cliente en la brillante envoltura de su política de devoluciones sin preguntas. En consecuencia, la empresa pierde contacto con muchas otras facetas del servicio. En estos momentos, sin embargo, Dayton Hudson ha comenzado a ofrecer una gama completa de servicios a la clientela.

No importa la forma en que lo conciben, algunos directivos perciben al servicio como un “bono”, un “extra”, que las empresas añaden a sus ventas como una muestra de su generosidad.

La carta empresarial Quality Assurance Report afirma que solo cuando una empresa conoce con precisión la clase de servicio que sus clientes esperan, responde, el 100 por ciento de las veces, a esas expectativas, con un precio que los clientes están dispuestos a pagar, mientras (al mismo tiempo) genera beneficios es cuando se puede decir que ofrece un servicio excelente a su clientela.

En consecuencia, parece que la definición final de servicio es “lo que sus clientes piensan que es”. (John Tschohl)

La calidad en el servicio: se puede definir como la capacidad de cumplir con las expectativas y necesidades de cada uno de nuestros clientes. Este concepto va más allá de las fronteras que conocemos y a las cuales el mercado está acostumbrado. (Pérez, 2011)

Según la carta empresarial Quality Assurance Report afirma que solo cuando una empresa conoce con precisión la clase de servicio que sus clientes esperan y responde el 100% de las veces a estas expectativas con un precio que sus clientes están dispuestos a pagar, se puede decir que ofrece un excelente servicio a su cliente.

En el siglo XXI diferentes industrias compiten exhaustivamente por los mercados mediante, innovación el desarrollo de tecnologías a bajo costo y la mejora continua en la calidad de sus productos. ¿Pero que hay después de esto? ¿Acaso es esto lo que solo esperamos como consumidores o necesitamos algo más allá en la adquisición de un producto o servicio?

La calidad en el servicio no simplemente es una ventaja en la carrera por los mercados, el servicio debe ser considerado como una herramienta más de venta así como un atributo que determine la competitividad y la supervivencia del negocio a largo plazo.

Para los consumidores de esta época el servicio es el nuevo parámetro que utilizan para juzgar el desempeño de una empresa. De ahí nace la obligación de crear una estrategia de servicio que este conjugada con el sistema y el personal de la organización orientado a lograr la satisfacción de los clientes.

El triángulo de los servicios muestra claramente la relación de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente.



Figura 5. El triángulo del servicio. (Pérez, 2011)

2.4.2.2. Calidad total

La Administración de la Calidad Total (TQM - Total Quality Management), se refiere al énfasis que toda una organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. La TQM enfatiza el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de productos y servicios que son importantes para el cliente.

La TQM es importante porque las decisiones de calidad influyen en cada una de las diez decisiones que toman los administradores de operaciones. Cada una de estas decisiones trata algún aspecto relacionado con la identificación o el cumplimiento de las expectativas del cliente. La satisfacción de dichas expectativas exige el énfasis en la TQM si una empresa va a competir como líder en los mercados mundiales.

a. Mejora continua

La administración de la calidad total requiere un proceso infinito de mejora continua que comprende personas, equipo, proveedores, materiales y procedimientos. La base de esta filosofía es que cada aspecto de una operación puede ser mejorado. La meta final es la perfección, la cual nunca se alcanza pero siempre se busca.

La Mejora Continua consiste en desarrollar ciclos de mejora en todos los niveles, donde se ejecutan las funciones y los procesos de la organización. Con la aplicación de una modalidad circular, el proceso o proyecto no termina cuando se obtiene el resultado deseado, sino que más bien, se inicia un nuevo desafío no sólo para el responsable de cada proceso o proyecto emprendido, sino también para la propia organización. Además, permite identificar las oportunidades de mejora y se aplican análisis con métodos más simples y eficientes para reducir costos, eliminar desperdicios y mejorar la calidad de los productos y los servicios.

Hace años, W. Edward Deming presentó a los japoneses el ciclo PHVA.

P = Planificar

H = Hacer

V = Verificar

A = Actuar

En inglés PDCA

P =Plan

D = do

C = check

A = act

(Ishikawa, 1985) Los japoneses lo recibieron de buen agrado como una metodología para llevar a la práctica lo que ellos ya conocían como KaiZen. Recientemente, este ciclo es adoptado por la familia de normas ISO 9000, como se señala en el apartado 0.2 (nota), de la norma ISO 9001:2008, común ciclo de mejora continua. Este ciclo es también denominado de Deming, en honor del hombre que lo popularizó, y el cual fue sugerido por primera vez por Walter Shewart a comienzos del siglo veinte.

(Ishikawa, 1985) El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la Organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave. Luego, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado. De manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

1. Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
2. Hacer: Implementar procesos para alcanzar los objetivos.
3. Verificar: Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
4. Actuar: Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s). El ciclo PHVA significa actuar sobre el proceso, resolviendo continuamente las desviaciones a los resultados esperados. El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso pueden lograrse aplicando el concepto de PHVA en cualquier nivel de la Organización, y en cualquier tipo de proceso, ya que está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora del desempeño de los procesos.

Es aplicable tanto en los procesos estratégicos de Alta Dirección como en actividades operacionales simples. (Ishikawa, 1985)



Figura 6. Ciclo de Deming (Deming, 1950)

2.4.2.3. Sistema de gestión de calidad

Un sistema es una estructura organizacional, que involucra procedimientos, procesos y recursos necesarios para desarrollar actividades para un fin.

El sistema de gestión de calidad orienta a una organización a analizar los requisitos de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado, definir los procesos para la producción y prestación de servicios y mantenerlos bajo control.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

A nivel internacional se han establecido estándares para promover la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad el objetivo primordial es que todas las organizaciones “hablen el mismo idioma”, es decir estandarización. La ISO (Organización Internacional de Normalización) es el organismo a nivel mundial que se encarga de la preparación de las normas internacionales; una de las normas es la ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad (Figura 6).

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2008 la adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.

El diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciadas por:

- a) Su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,

- b) Sus necesidades cambiantes,
- c) Sus objetivos particulares,
- d) Los productos que proporciona,
- e) Los procesos que emplea,
- f) Su tamaño y estructura de la organización.

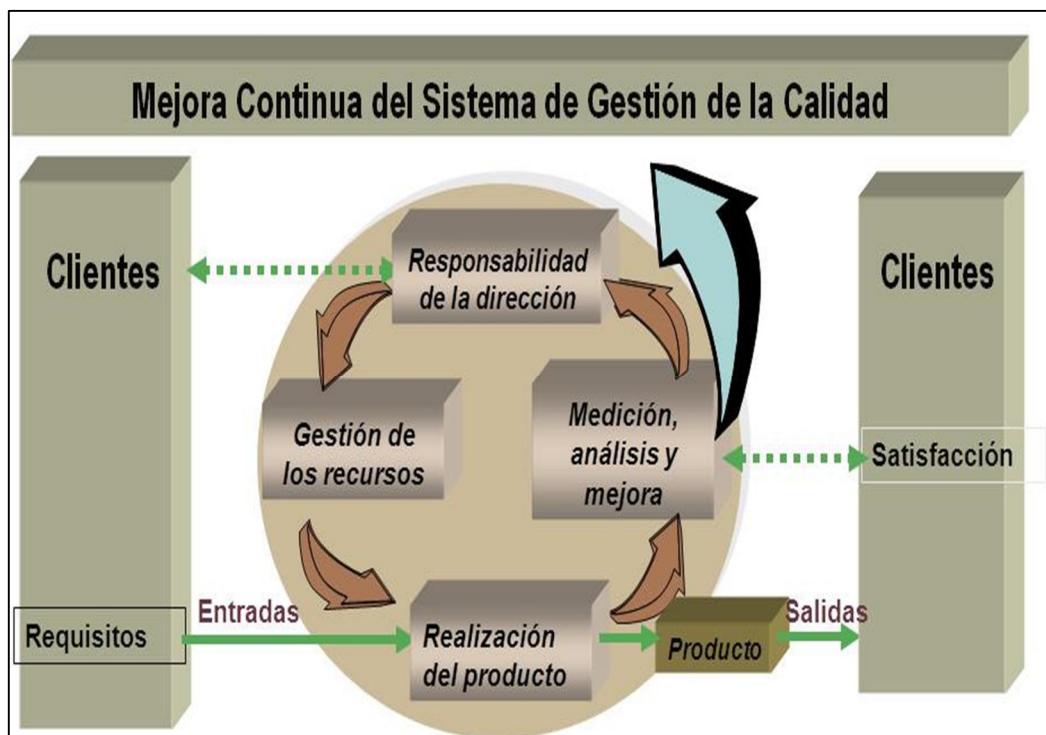


Figura 7. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos (Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad).

Todo sistema de gestión de calidad debe ajustarse al ciclo de mejora continua: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) o también conocido como ciclo de Deming.

En la Administración de Recursos Humanos debemos enfocarnos en un modelo de gestión basado en procesos conociendo que todo proceso debe necesariamente ser monitoreado para asegurarnos que se mantenga bajo control, minimizando de este modo los posibles riesgos.

Ventajosamente la norma internacional ISO 9001:2008 es una norma muy versátil que se puede aplicar a todo tipo de organizaciones. Esta norma nos da los lineamientos suficientes para poder organizar un proceso o realizar una reingeniería de alguno que este debilitado.

Se debe entender que para obtener un producto o brindar un servicio todo proceso tiene entradas y salidas; en el caso de estudio las entradas son los clientes quienes buscan que todos los requisitos y requerimientos se cumplan y las salidas también son los clientes que buscan la satisfacción por el servicio brindado. Existe también una parte intermedia la misma que el cliente no visualiza y no conoce

Es esta parte intermedia participa todo el talento humano de la organización:

La alta gerencia, responsable de la administración total del negocio, del cumplimiento con las leyes, reglamentos y normas dadas por el estado para contribuir con el desarrollo del país. A esto se le conoce como *Responsabilidad de la Dirección*.

La alta gerencia, en conjunto con los mandos medios, son los encargados de brindar los recursos necesarios para el desarrollo y crecimiento de la empresa sean estos recursos económicos y recursos humanos, denominándose este punto como *Gestión de Recursos*.

La sección que se encarga de los colaboradores del nivel operativo, quienes son el motor de la organización, encargados de desarrollar los

productos, ofrecer y brindar un buen servicio, se conoce como *Realización de Productos*.

Todas las personas pertenecientes a la organización son las encargadas del control, retroalimentación, evaluación, dar propuestas de mejora, con el propósito de generar un ambiente óptimo de trabajo y cumplir con la visión de toda empresa que es ser líder en el mercado, a este paso se lo conoce como *Medición, Análisis y Mejora*.

El trabajo conjunto y el involucramiento de todo el talento humano en el proceso conllevan a que el ciclo se cierre y comience a girar hacia la misma dirección estableciéndose de este modo el muy conocido ciclo de *Mejora Continua*.

Si nos enfocamos únicamente en la Administración de Recursos Humanos debemos deducir que todo lo anteriormente descrito contribuye a mantener un clima laboral adecuado y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes externos.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS NULA

Ho: “El clima laboral no influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

2.5.2. HIPÓTESIS ALTERNATIVA

H1: “El clima laboral influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M. “

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad del servicio percibida por los clientes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

Para el desarrollo de la investigación se empleó el enfoque cualitativo, donde se buscó descubrir y refinar las preguntas de investigación. En el enfoque de investigación cualitativo no necesariamente se prueban las hipótesis.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación se realizó apoyándose en fuentes de carácter documental, como libros específicos en el tema (bibliográfica), artículos y ensayos publicados en revistas especializadas y en periódicos (hemerográfica).

3.2.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El desarrollo del trabajo de investigación se ejecutó en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

3.2.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Este tipo de investigación sirvió para caracterizar y señalar las propiedades de las variables en estudio, la investigación descriptiva ayudó a sistematizar y operacionalizar las variables.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizaron dos niveles de investigación, el primero es el nivel exploratorio para describir la situación actual del restaurante con respecto al clima laboral y su repercusión en la calidad de servicio percibida por los clientes. Y el segundo es el descriptivo ya que a partir de una hipótesis generada se describieron todos los aspectos que son inherentes al problema, para poder establecer propuestas.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población para el desarrollo de esta investigación fue la cadena de restaurantes de la marca Ch Farina ubicadas en Quito Distrito Metropolitano.

3.4.2. MUESTRA

La muestra empleada es el restaurante Ch Farina sucursal Kennedy de la Ciudad de Quito Distrito Metropolitano, donde se analizó el resultado de las encuestas de clima laboral realizadas a todos los colaboradores; así como también las encuestas realizadas a los clientes para conocer su nivel de satisfacción.

El número de facturas emitidas mensualmente por el local de Kennedy es de un promedio de 1600. Se realizaron 1139 encuestas en servicio de restaurante (SDR) y 1227 encuestas en servicio a domicilio (SAD).

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano	Recurso humano	Nivel de satisfacción de los colaboradores en el trabajo.	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los empleados del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy?	Entrevistas sobre el clima laboral y las causas principales de insatisfacción de los colaboradores. Check list de verificación
	Infraestructura	Principales causas de insatisfacción de los colaboradores en el trabajo. Estado del establecimiento.	¿Cuáles son las principales causas de la insatisfacción de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy? ¿La infraestructura dentro del establecimiento brinda las condiciones mínimas requeridas para el desarrollo del trabajo?	

Cuadro 1. Operacionalización de la variable independiente

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio percibida por los clientes.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La calidad de servicio es el conjunto de características inherentes a un servicio exigidas por los clientes.</p>	<p>Calidad de servicio en el local. Calidad de servicio a domicilio.</p>	<p>Satisfacción del cliente en el local. Satisfacción del cliente atendido a domicilio. Número de quejas frente al total de clientes encuestados.</p>	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con la calidad de servicio recibida en el restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio a domicilio del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy? ¿Cuántas quejas se reportan?</p>	<p>Encuestas de satisfacción del cliente en el local. Encuestas de satisfacción del cliente a domicilio. Papeletas de quejas receptadas en el local.</p>

Cuadro 2. Operacionalización de la variable dependiente
Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.6.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se investigó sobre temas inherentes al clima laboral y satisfacción del cliente en: textos, revistas especializadas, periódicos, sitios web especializados, normativas, leyes y reglamentos.

3.6.2. COMPILACIÓN DE DATOS

Se reunió información relevante y representativa en materia clima laboral y satisfacción de clientes en empresas de servicio en: textos, tesis, informes científicos, informes técnicos, estadísticas, encuestas, entrevistas, papeletas de quejas.

3.6.3. DIAGNÓSTICO

Se evaluó la situación actual de la empresa mediante el análisis de la información recopilada por medio de tabulaciones, gráficas e informes finales existentes de evaluaciones anteriores.

3.6.4. EJECUCIÓN DE ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

Se realizaron encuestas a los clientes (en el local y en el servicio a domicilio) (de acuerdo al formato presentado en el Anexo 2) y entrevistas a los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D.M.”, de acuerdo al formato establecido previamente (Anexo 1).

3.6.5. RECOLECCIÓN DE PAPELETAS DE SUGERENCIAS DE CLIENTES

Se recogieron las sugerencias de los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D.M.”, en papeletas con un formato establecido previamente (Anexo 2).

3.6.6. VERIFICACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

Se evaluaron las condiciones de la infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D.M.”, con el check list de verificación establecido (Anexo 3).

3.6.7. ANÁLISIS DE DATOS

Se tabularon los datos obtenidos, se elaboraron gráficas de pastel y gráficas de barras para ilustrar los datos y se analizaron los resultados de acuerdo a las respuestas conseguidas en la encuesta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL

Se aplicó la encuesta de clima laboral a 14 colaboradores de la sucursal Ch Faina La Kennedy de la ciudad de Quito. Como se puede notar en la Tabla 1, los miembros del restaurante son un grupo homogéneo en cuanto a educación dado que todos tienen el mismo nivel de educación, la edad promedio esta en los 31 años y el 64% de los colaboradores del local tienen más de dos años trabajando en el restaurante.

El local para su operación diaria cuenta con: un administrador, un cajero, tres meseros, dos cocineros, dos pizzeros, tres motociclistas que trabajan a tiempo completo y dos motociclistas que trabajan a medio tiempo.

Tabla 1. Nómina del personal del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”

NOMBRE	EDAD	NIVEL DE EDUCACIÓN	CARGO	TIEMPO EN LA EMPRESA (AÑOS)
JAVIER HUERTAS	33	BACHILLER	ADMINISTRADOR DE LOCAL	10,5
ANDRÉS OLIVA	32	BACHILLER	CAJERO	9
DAVID OSEJOS	26	BACHILLER	MESERO	0,6
CARLOS MUÑOZ	48	BACHILLER	MESERO	10
JORGE QUISHPE	25	BACHILLER	MESERO	3
ARMANDO VERA	24	BACHILLER	COCINERO	0,6
ANTONIO AGUIRRE	22	BACHILLER	COCINERO	0,6
ELVIS AYOVI	22	BACHILLER	PIZZERO	0,6
GALO ALVARADO	31	BACHILLER	PIZZERO	4
ROBERTO TAPUY	26	BACHILLER	MOTOCICLISTA	2
JULIO CARRIÓN	46	BACHILLER	MOTOCICLISTA	2
JUAN SANDOVAL	37	BACHILLER	MOTOCICLISTA	2
ESTALIN DELGADO	26	BACHILLER	MOTOCICLISTA	0,6
ÁNGEL ACOSTA	42	BACHILLER	MOTOCICLISTA	2

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Para la evaluación se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

a) Sentido de pertenencia

Al realizar el análisis global del sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa, se puede determinar claramente que el 81% de las personas encuestadas se encuentran identificadas con la empresa. Mientras que el 19% no posee un sentido de pertenencia, lo que puede derivar en la falta de compromiso para llevar a cabo las tareas y labores encomendadas (Gráfico 1).

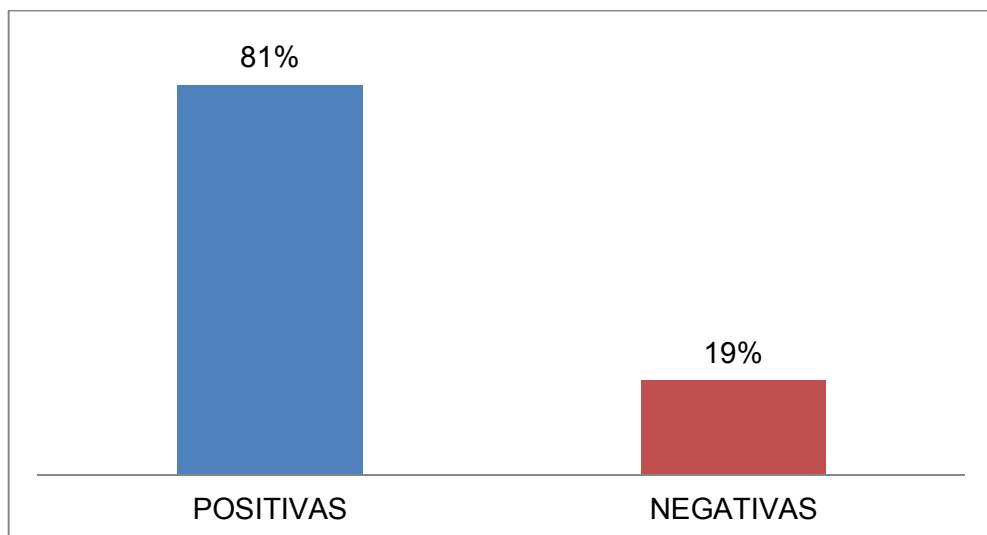


Gráfico 1. Sentido de pertenencia del personal del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Para lograr determinar el sentido de pertenencia de los colaboradores para con la empresa se realizaron seis preguntas básicas (las preguntas y sus resultados se presentan en el Gráfico 2).

Pregunta 1: ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?

El 58% de las personas no están satisfechos con su trayectoria en la empresa por tres razones principales:

- Los horarios son complicados,
- Porque la empresa no proporciona bonos,
- Porque las personas de rangos superiores no respetan los derechos de las personas de rangos inferiores.

Pregunta 2: ¿Le gusta pertenecer a Ch Farina?

El 8% de las personas encuestadas no les gusta pertenecer a Ch Farina porque indican que no hay respeto por parte de las personas de rangos superiores.

Pregunta 3: ¿Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa?

El 17% de las personas encuestadas manifiestan que no están orgullosos de pertenecer a la empresa, y la razón principal es la inestabilidad en los cargos.

Pregunta 4: ¿Se siente parte de su empresa?

El 8% de las personas encuestadas que dan una respuesta negativa no comentan el porqué de su respuesta, sin embargo, se puede notar que no todos están comprometidos con la empresa.

Pregunta 5: ¿Conoce usted como aporta con su trabajo al conjunto de la empresa?

El 17% del personal encuestado no sabe cómo aporta a la empresa con su trabajo.

Pregunta 6: ¿Si pudiera usted dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, abandonaría Ch Farina?

El 8% de las personas encuestadas responden que si abandonarían Ch Farina porque no se sienten a gusto en la empresa.

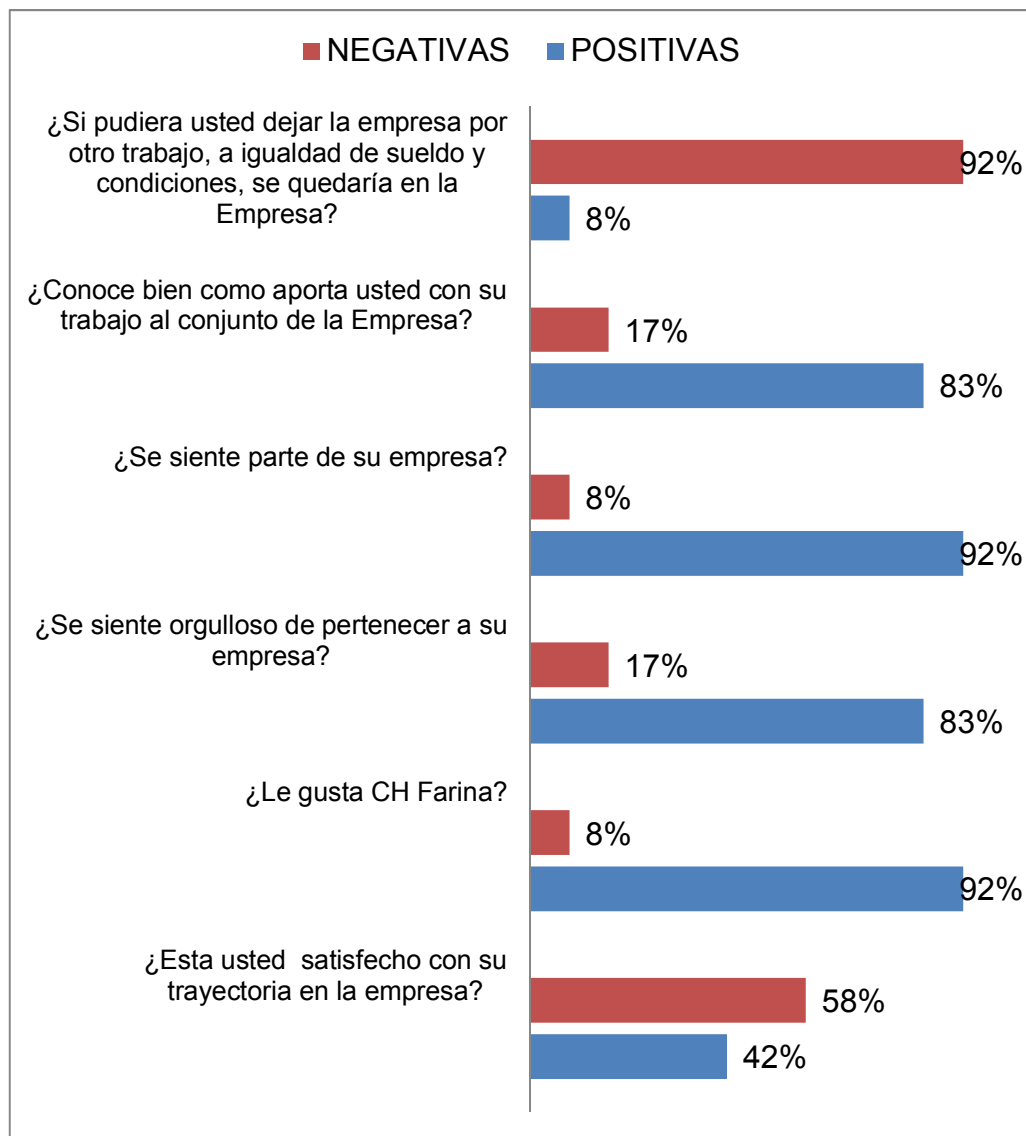


Gráfico 2. Preguntas básicas para determinar el sentido de pertenencia de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

b) Ambiente de trabajo

El análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta demuestra que el 67% de los colaboradores están de acuerdo en trabajar en las condiciones actuales, mientras que el 33% de los colaboradores no se siente bien con las condiciones de trabajo actuales en cuanto a su puesto y autonomía en el trabajo (obsérvese el Gráfico 3).

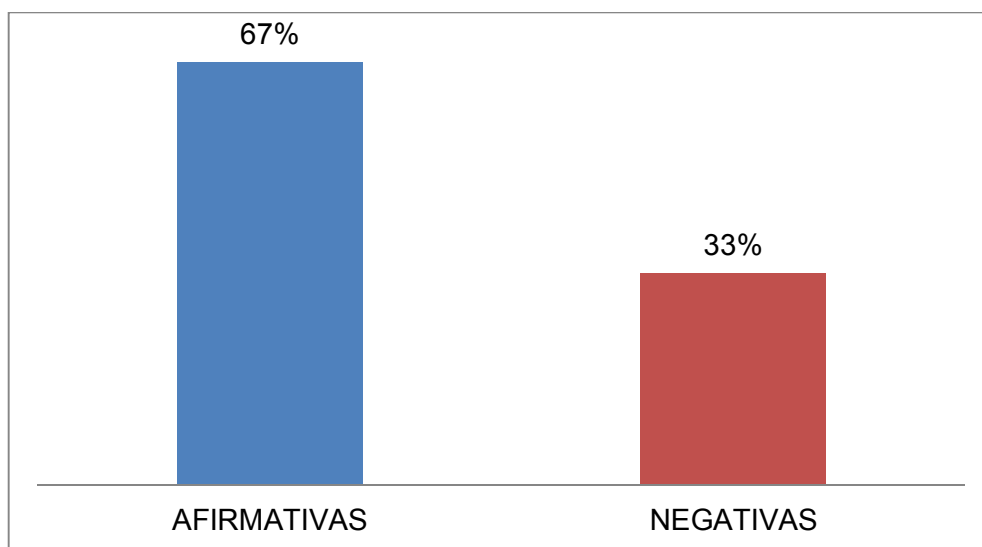


Gráfico 3. Ambiente de trabajo dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Las preguntas que se plantearon para determinar cómo influye el ambiente de trabajo en el clima laboral del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy y sus resultados se presentan en el Gráfico 4. De esto se puede deducir lo siguiente:

Pregunta 1: ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

El 25% de los colaboradores encuestados no están cómodos en su puesto de trabajo, o tienen alguna dificultad en cuanto a espacio y movimiento para desempeñarse correctamente.

Pregunta 2: ¿Tiene autonomía en su puesto de trabajo?

El 42% de los colaboradores respondió negativamente a la pregunta, expresando como comentario general que no pueden desempeñarse autónomamente porque siempre están bajo órdenes y supervisión de alguien.

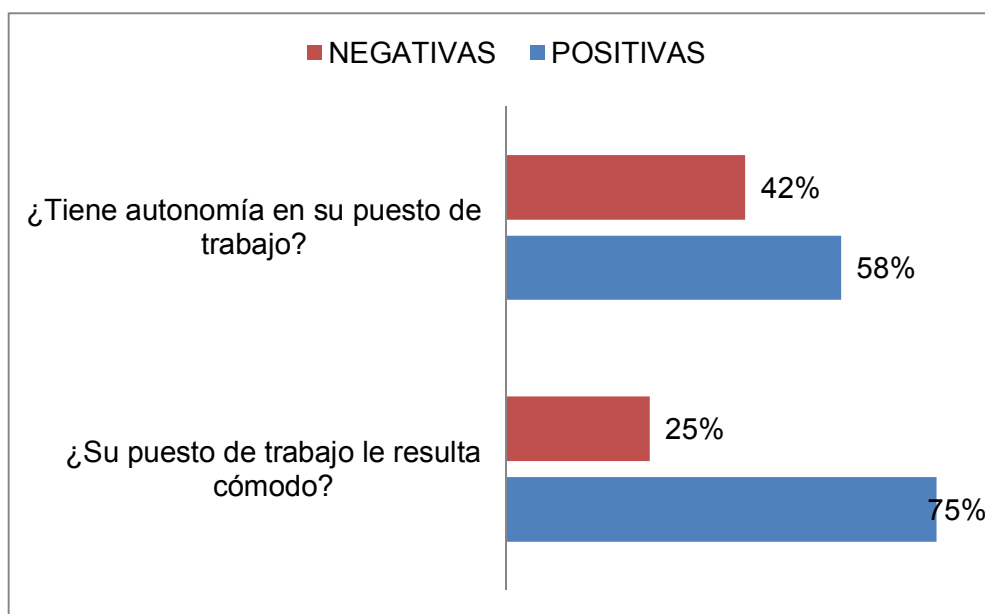


Gráfico 4. Preguntas básicas para determinar la influencia del ambiente de trabajo en los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

c) Creatividad e iniciativa

Los datos obtenidos en este punto de la encuesta demuestra que a menos de la mitad del personal (46%) se le toma atención las ideas dadas, mientras que el resto de colaboradores se sienten relegados al ver que sus ideas no son tomadas en cuenta. Esta diferenciación de cierta

manera causa malestar en las personas que trabajan en el local mermando su entusiasmo por aportar ideas (Gráfico 5).

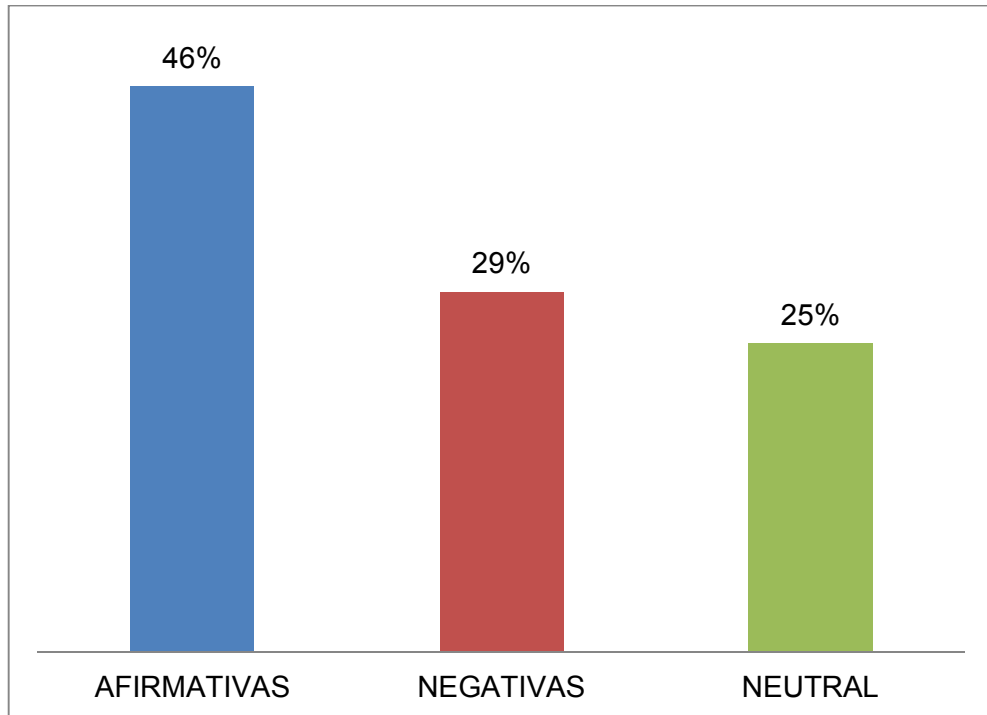


Gráfico 5. Posibilidades de creatividad e iniciativa dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En este punto, para el estudio del clima laboral se efectuaron dos preguntas básicas, las que fueron representadas en el Gráfico 6. De este análisis se puede deducir que:

Pregunta 1: ¿Sus ideas son escuchadas por su jefe?

El 42% del personal encuestado indica que las ideas planteadas no son escuchadas por el jefe inmediato, mientras que el 50% del personal indica que a veces son escuchadas y tomadas en cuenta.

Pregunta 2: ¿Se siente realizado en su trabajo?

El 17% del personal responde que no se siente realizado en el trabajo, debido a que su opinión no es escuchada por los superiores.

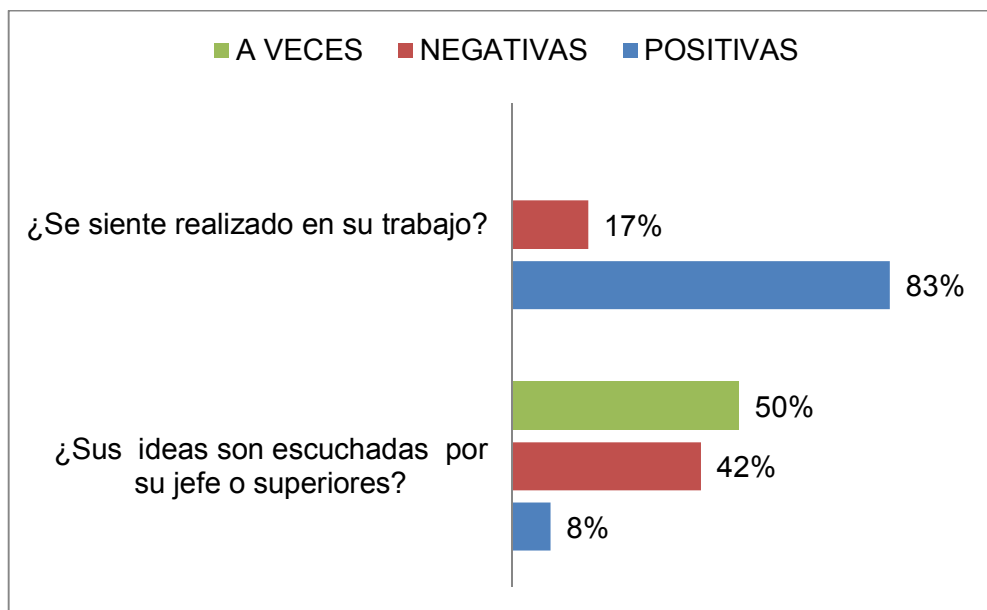


Gráfico 6. Preguntas básicas para determinar si la creatividad e iniciativa influye en el clima laboral del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

d) Compañerismo

En términos generales se puede decir que en el restaurante existe un ambiente de compañerismo adecuado o “dentro de lo normal”, dado que el 88% de las personas encuestadas responden positivamente a las preguntas establecidas (Gráfico 7).

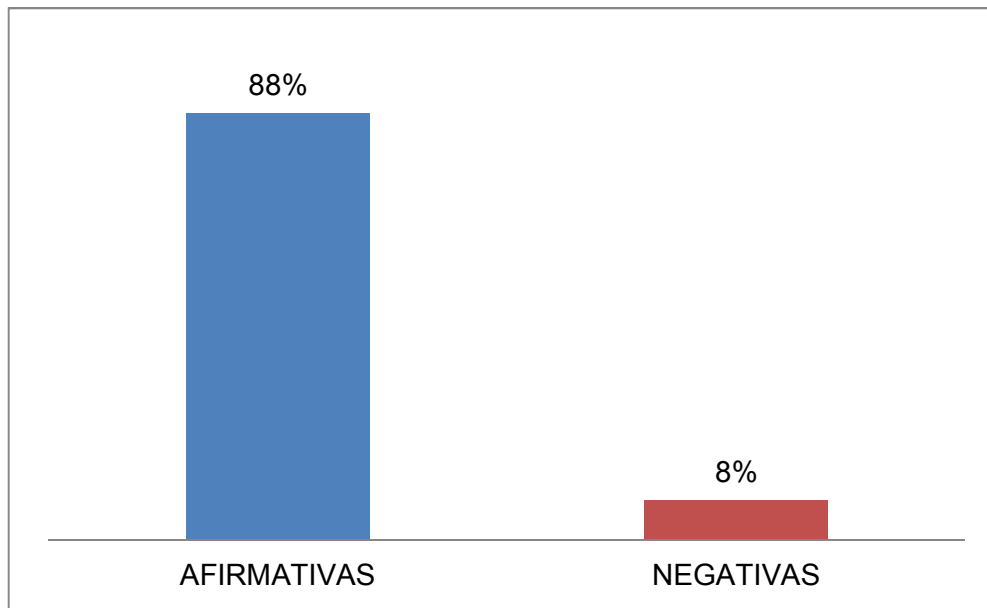


Gráfico 7. Compañerismo dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Para establecer el nivel de compañerismo y cómo influye en el clima laboral del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy se efectuaron las preguntas detalladas en el Gráfico 8.

Pregunta 1: ¿Se lleva bien con sus compañeros?

El 100% de los encuestados responde que se lleva bien con todos los compañeros de trabajo.

Pregunta 2: ¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entró a la empresa?

El 100% del personal encuestado responde que cuando ingresaron a la empresa recibieron la ayuda y apoyo suficiente de parte de todo el personal que trabaja en el restaurante.

Pregunta 3: ¿Cree usted que se lleva bien con sus compañeros dentro del local?

Un porcentaje mínimo (17%) indica que no se lleva bien con sus compañeros. No se indican las causas.

Pregunta 4: ¿Considera que sus compañeros de trabajo son además sus amigos?

Más de la mitad del personal del local (67%) indica que durante su permanencia en la empresa ha logrado cultivar lazos de amistad.

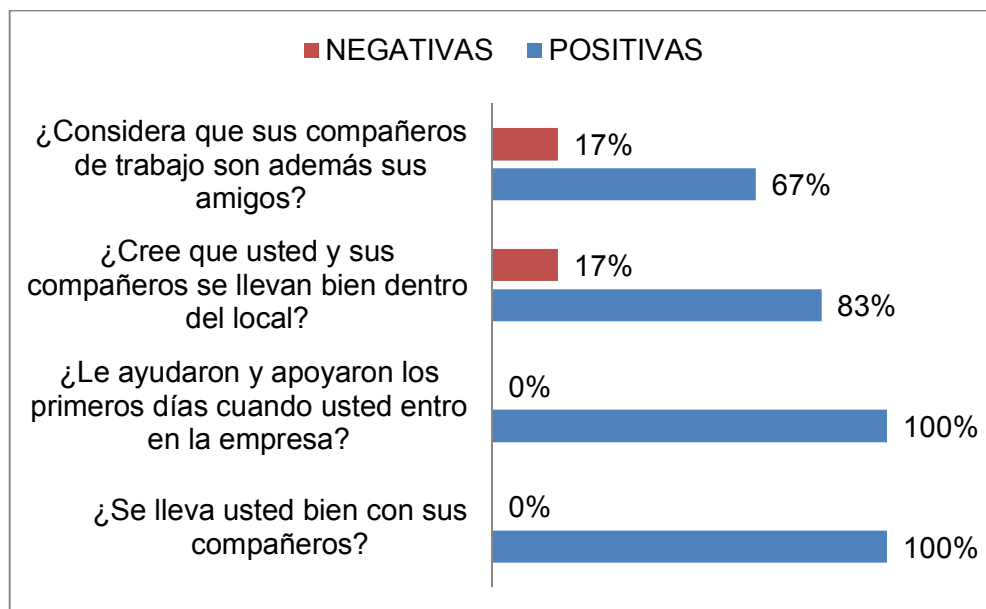


Gráfico 8. Preguntas básicas sobre el compañerismo para determinar la influencia sobre el clima laboral del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

e) Relación con sus superiores

En el Gráfico 9 se puede notar claramente que la relación entre jefe y subordinados no es muy satisfactoria debido a que el 43% del personal responde negativamente a la encuesta realizada. Este es un punto muy importante que se considera como una oportunidad de mejora para la organización. Las preguntas planteadas para evaluar este punto se presentan en el Gráfico 10.

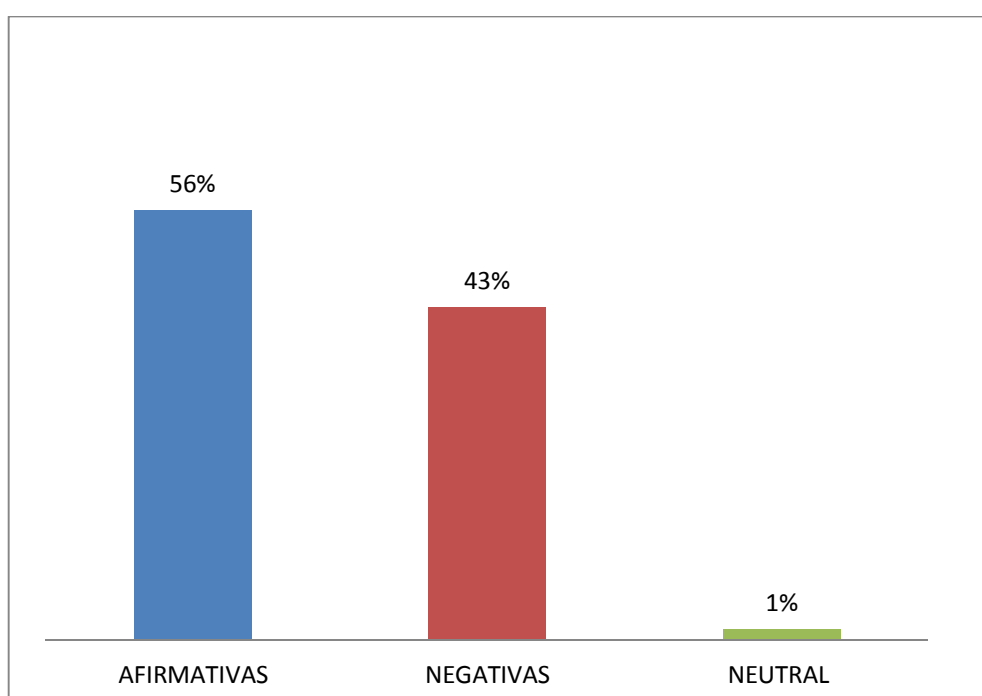


Gráfico 9. Relación con los superiores dentro del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Pregunta 1: ¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?

La mitad del personal que trabaja en el local no está conforme con el trato que le dan los superiores.

Expresando en las encuestas lo siguiente:

- El jefe o superiores dicen malas palabras,
- No saben tratar y no oyen explicaciones

Pregunta 2: ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?

El 83% del personal que trabaja en el local de Kennedy no está de acuerdo con el nivel de exigencia de su jefe por las siguientes razones:

- Es muy exigente,
- Exagera un poco,
- Presiona demasiado.

Pregunta 3: ¿Considera que su jefe es un buen líder?

La mayoría de las personas encuestadas (92%) coinciden en que el jefe es un buen líder.

Pregunta 4: ¿Considera usted que su jefe es colaborador y se involucra con su trabajo?

Todo el personal manifiesta, a través de la encuesta realizada, que el jefe se involucra en el trabajo y es colaborador.

Pregunta 5: ¿Tiene usted una buena comunicación con su jefe?

El 75% del personal manifiesta por medio de la encuesta realizada que mantienen una buena comunicación con su jefe, mientras que el 25%

restante concuerda que no tiene una buena comunicación por la siguiente razón principal:

- Manifiestan que es grosero.

Pregunta 6: ¿Considera usted que tiene un jefe justo?

Todo el personal encuestado (92%) coincide en que su jefe no es justo, mientras que el 8% restante responde a la encuesta que su jefe a veces es justo. La razón principal para este alto porcentaje es:

- El jefe debería entender las situaciones que cada persona atraviesa.

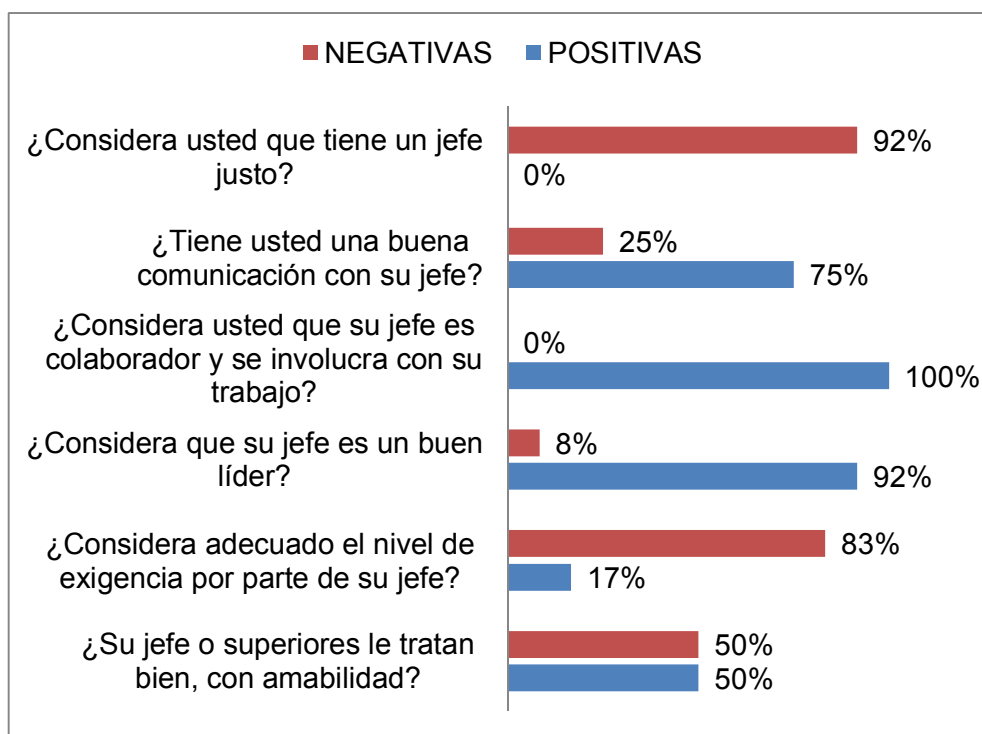


Gráfico 10. Preguntas básicas sobre la relación de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito con sus superiores.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

f) Puesto de trabajo

Se puede observar, en el Gráfico 11, que el 72% de las personas encuestadas se encuentran a gusto con su puesto de trabajo, mientras que el 28% restante no disfrutan a plenitud de lo que hacen.

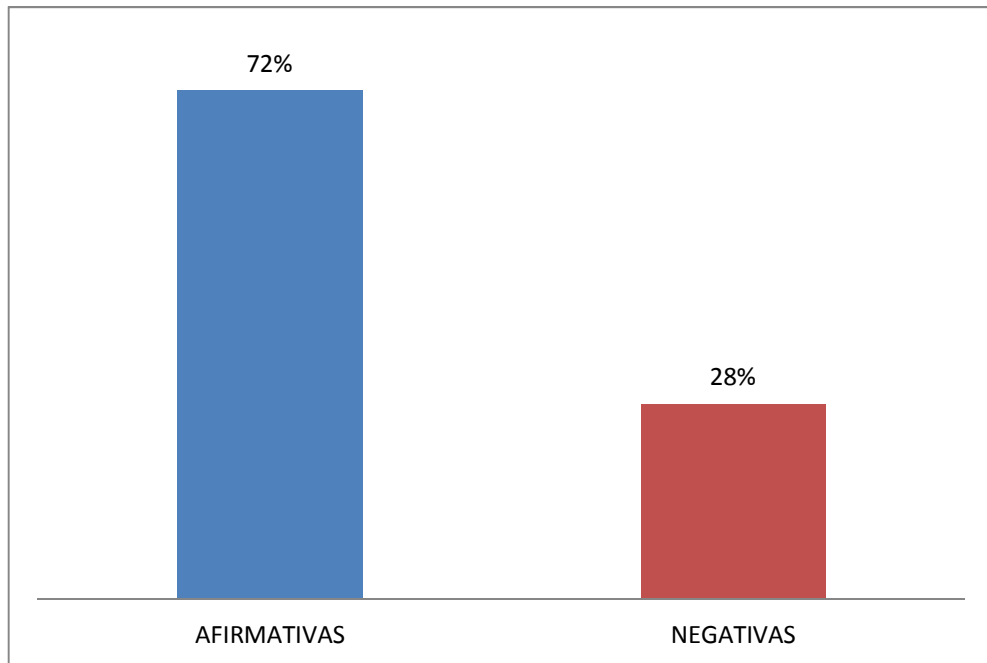


Gráfico 11. Puesto de trabajo y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Las preguntas básicas planteadas para determinar la influencia del puesto de trabajo en el clima laboral se presentan en el Gráfico 12.

Pregunta 1: ¿El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?

La mayoría del personal (75%) confirma que su puesto o cargo tiene relación con la experiencia que posee.

Pregunta 2: ¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

La gran mayoría del personal (92%) se siente valorado por el desempeño en su puesto de trabajo, es decir, consideran que son un aporte fundamental para el desarrollo del negocio.

Pregunta 3: ¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

El 50% del personal indica que su trabajo es reconocido por su jefe o superiores, mientras que el otro 50% mencionan que su trabajo es reconocido por la empresa pero no por el jefe.

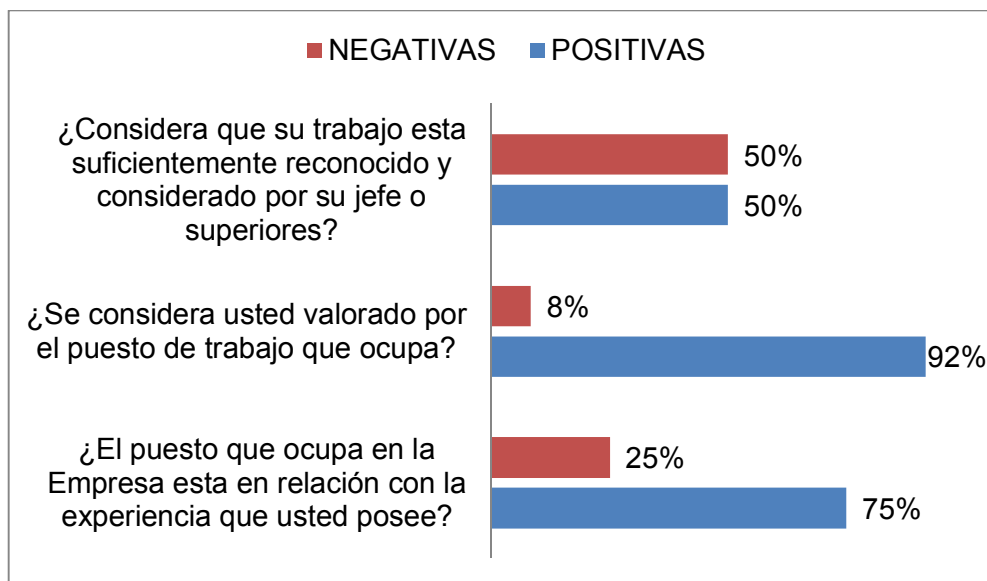


Gráfico 12. Preguntas básicas sobre el puesto de trabajo de los colaboradores Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

g) Remuneración

Como se evidencia en el Gráfico 13 el 98% del personal encuestado no está de acuerdo con la remuneración percibida, por los siguientes motivos:

- Existen muchos descuentos o multas,
- No hay reconocimientos por antigüedad,
- No se reconoce las horas extras como debería ser.

La pregunta que se planteó en este caso es: ¿Considera que su trabajo está bien remunerado? Estos resultados muestran uno de los factores más importantes a tomar en cuenta en la resolución del problema planteado.

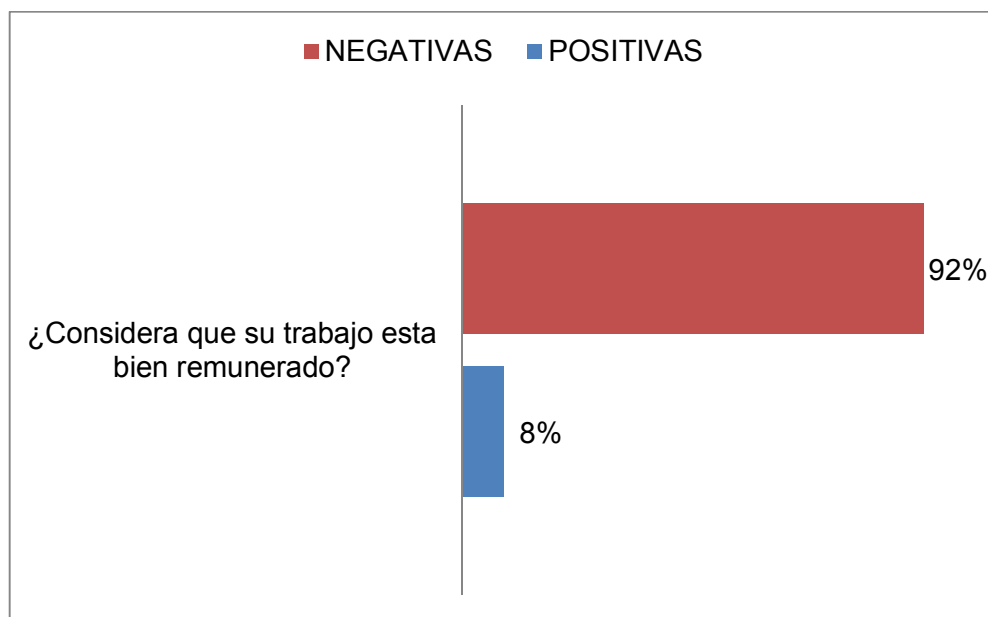


Gráfico 13. Remuneración y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” con la empresa.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

h) Reconocimiento

De este análisis se deduce que pese a que el 70% responde afirmativamente a las preguntas (respuestas deseadas por la empresa). Se debe trabajar en el reconocimiento que se les debe brindar a los colaboradores ya sea por antigüedad, buen trabajo o buen desempeño (Gráfico 14).

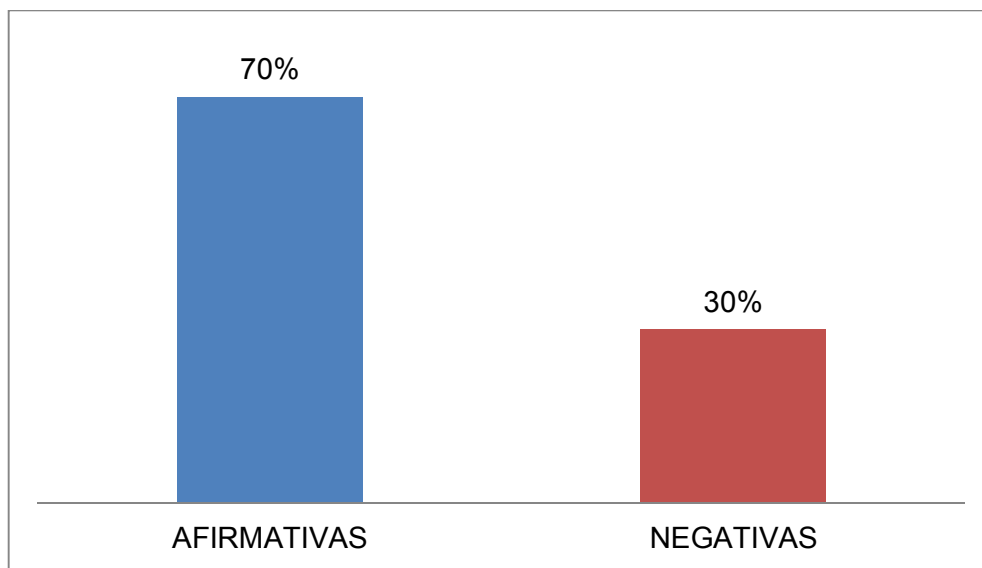


Gráfico 14. Reconocimiento de la empresa y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Las preguntas planteadas para conocer que piensan los colaboradores del restaurante con respecto al reconocimiento de la empresa frente a su trabajo se presentan en el Gráfico 15.

Pregunta 1: ¿Cree usted que la empresa brinda estabilidad de cara al futuro?

El 67% de las personas encuestadas no se sienten seguros dentro de la empresa, porque, existen cambios sin considerar la habilidad del trabajador.

Pregunta 2: ¿Le gustaría permanecer laborando en el local que actualmente se encuentra?

Todo el personal quiere o desea seguir trabajando en el local la Kennedy.

Pregunta 3: ¿Considera que usted realiza un trabajo útil?

Todo el personal encuestado considera que el trabajo que cada uno realiza en sus diferentes puestos o cargos es útil para el desarrollo de las operaciones del local.

Pregunta 4: ¿Cree usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento si usted realiza un buen trabajo?

La mayoría del personal (92%) es consciente de que la empresa les brinda la oportunidad de crecer cuando el trabajo desempeñado es bueno.

Pregunta 5: ¿Cree usted que la empresa reconoce su antigüedad?

El 75% de los colaboradores coincide en que la empresa no reconoce la antigüedad. Mencionando que la empresa debería recompensar su antigüedad otorgándoles un día libre o extendiéndoles cheques de cortesía.

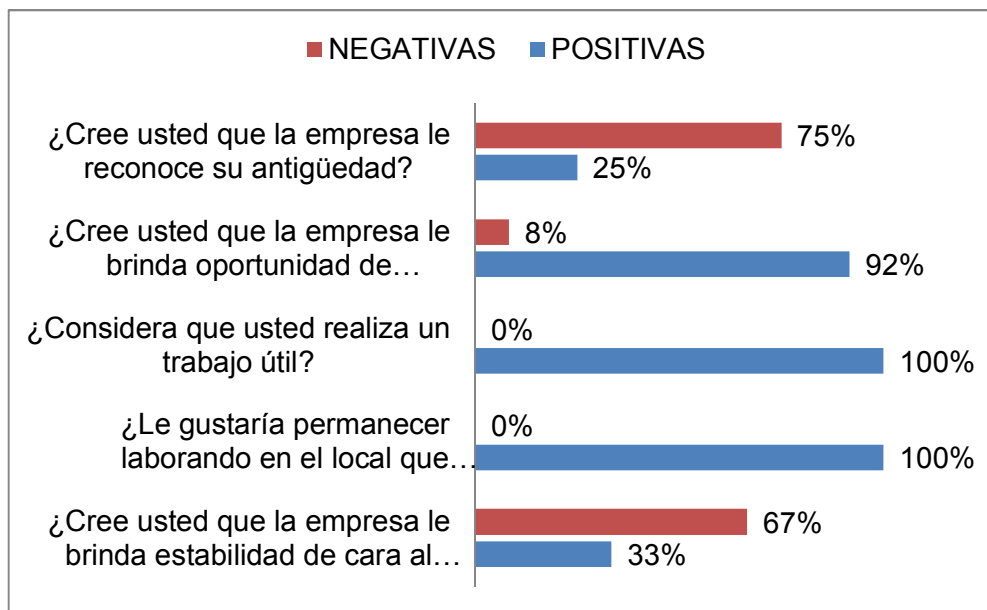


Gráfico 15. Preguntas básicas sobre el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores de Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

i) Comunicación

Se nota claramente que la comunicación interna es un punto muy débil el cual se convierte en una oportunidad de mejora para la organización, dado que, el 92% del personal coincide en que la comunicación en el local no es buena (Gráfico 16).

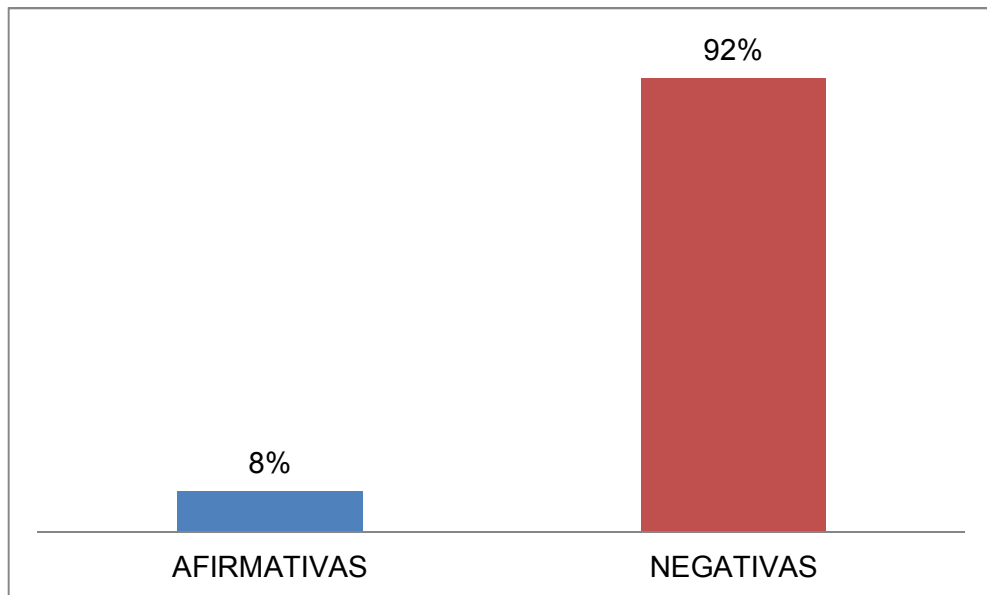


Gráfico 16. Comunicación interna dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En este punto las preguntas planteadas se presentan en el Gráfico 17.

Pregunta 1: ¿Considera usted que existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?

El 92% del personal encuestado responde que no existe una buena comunicación entre subordinados y jefes y viceversa. La causa principal expuesta es:

- No se toma en cuenta lo que los subordinados opinan.

Pregunta 2: ¿Considera usted que existe una buena comunicación de abajo hacia arriba, entre subordinados y jefes?

Planteando la pregunta, de diferente forma, la respuesta fue prácticamente la misma, el 83% del personal responde que no existe una buena comunicación entre las dos partes, porque:

- No se dialoga y
- No se expresan por temor.

Pregunta 3: ¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencias de los colaboradores?

El 100% de las personas encuestadas responde que sus sugerencias y opiniones no son tomadas en cuenta por sus superiores. Las razones son:

- Existen multas por cualquier error cometido,
- No permiten expresarse.

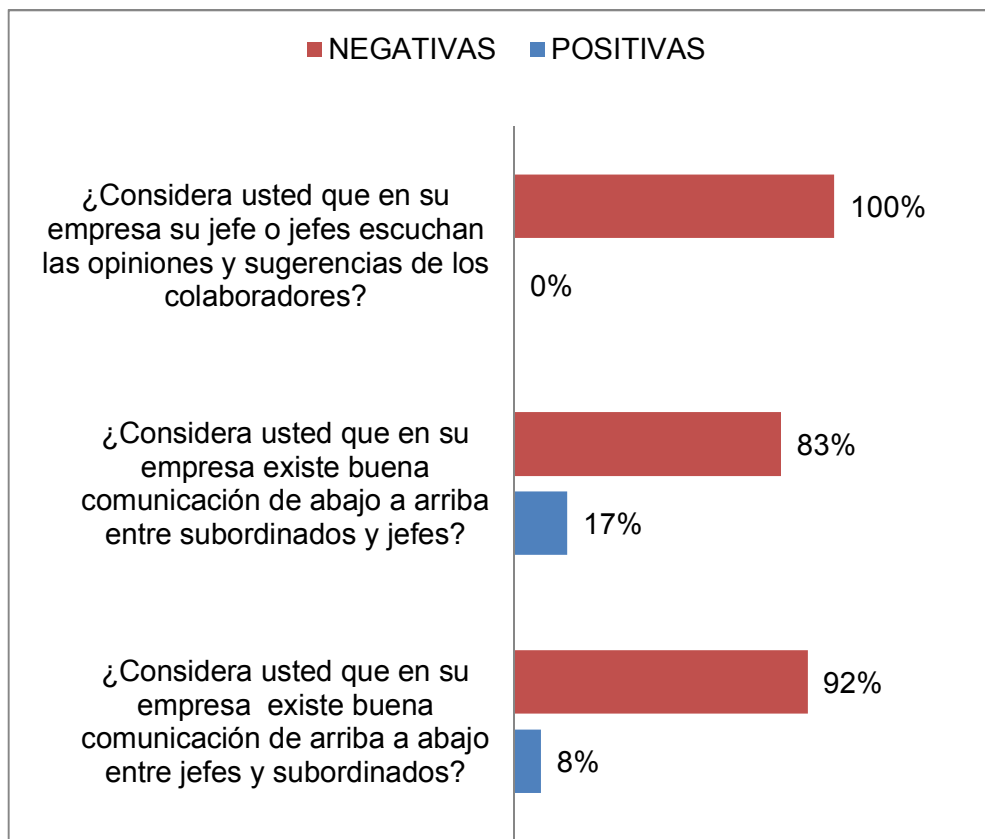


Gráfico 17. Preguntas básicas sobre la comunicación interna dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito y su influencia en el clima laboral.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

j) Movilización

La movilización del personal desde sus domicilios hacia el lugar de trabajo es un punto que puede ocasionar inconvenientes debido a que no todos tienen facilidad para trasladarse de un lugar a otro y la empresa no brinda este beneficio (Gráfico 18).

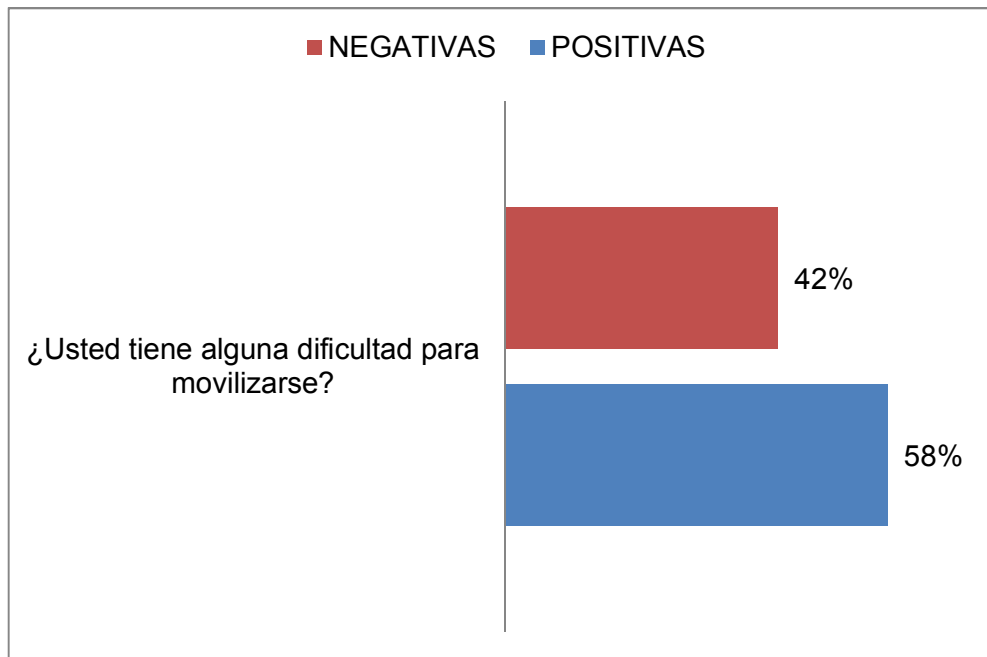


Gráfico 18. Pregunta sobre la influencia del desplazamiento domicilio - lugar de trabajo – domicilio y su influencia en el clima laboral el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy- Quito D. M.”

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

La única pregunta planteada en este punto fue:

Pregunta 1: ¿Tiene usted alguna dificultad para movilizarse desde su casa al trabajo y viceversa?

El 58% de los colaboradores manifiestan que la empresa debería dotar de servicio de transporte para el personal que sale en la noche al término de la jornada de trabajo, dado, que para regresar a sus domicilios en ocasiones no encuentran servicio público de transporte y deben incurrir en gastos de movilización elevados porque deben obligatoriamente tomar un taxi.

4.2. ANÁLISIS DEL ESTADO INICIAL DE LA INFRAESTRUCTURA DEL RESTAURANTE

Se realizó el análisis del estado inicial de la infraestructura del restaurante aplicando el reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados vigente en el Ecuador Decreto Ejecutivo 3253 / publicado en el Registro Oficial 696 del 4-nov-2002 (Anexo 3).

A partir de la Tabla 2 (Anexo 4) y el Gráfico 19, se obtuvieron las siguientes observaciones:

- Las áreas internas de producción no se dividen en zonas según el nivel de higiene que requieren, ni según los posibles riesgos de contaminación de los alimentos.
- Las diferentes áreas o ambientes no están adecuadamente distribuidos y señalizados. Se sigue el principio de flujo, sin embargo en el área de cocina existen zonas donde la materia prima, el producto en proceso, y terminado son manipulados en una sola mesa.
- Los ambientes de las áreas críticas, no permiten un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección; es posible que se dé una contaminación cruzada por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal.
- En las áreas críticas, las uniones entre las paredes y los pisos no son cóncavas lo que no posibilita una fácil y adecuada limpieza.
- En las áreas donde el alimento está expuesto, las ventanas no son de material no astillable, por lo que se debe considerar tomar

medidas de precaución para evitar inconvenientes o contaminación de los alimentos.

- No existen mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente, cuando ésta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.
- Existe señalética en las proximidades de los lavamanos, sin embargo no son claras.

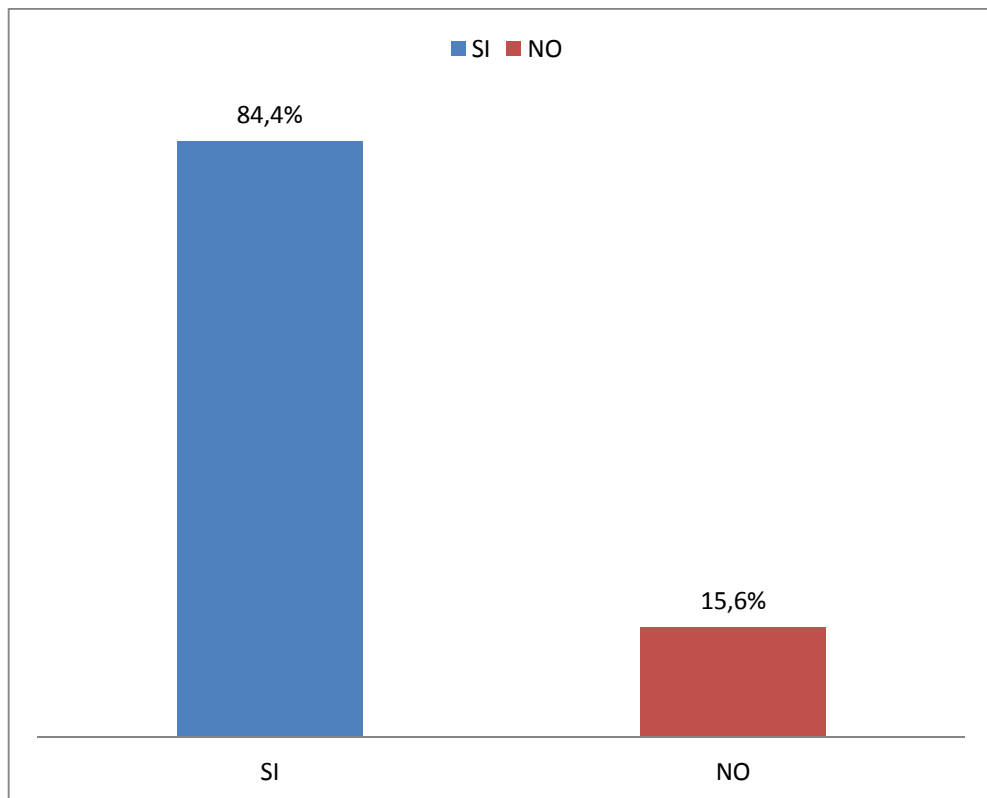


Gráfico 19. Análisis del estado inicial de la infraestructura del restaurante aplicando el reglamento de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados vigente en el Ecuador Decreto Ejecutivo 3253 / publicado en el Registro Oficial 696 del 4-NOV-2002.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

4.3. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE RESTAURANTE Y SERVICIO A DOMICILIO

4.3.1. SERVICIO DE RESTAURANTE

En la Tabla 3 – Gráfico 20, se describe claramente el ticket promedio por mes del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy D.M., en los tres servicios, domicilio, restaurante y llevar.

Tabla 3. Facturas emitidas por el restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.

MES	DOMICILIO	RESTAURANTE	LLEVAR	TOTAL DE FACTURAS
JUNIO	729	483	331	1543
JULIO	791	551	386	1728
AGOSTO	857	604	388	1849
SEPTIEMBRE	792	506	359	1657
OCTUBRE	781	560	397	1738
NOVIEMBRE	736	634	374	1744
PROMEDIO	781	556	373	1710

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

- El promedio de facturas emitidas en servicio a domicilio es de 781.
- El promedio de facturas emitidas en servicio de restaurante es de 556.
- El promedio de facturas emitidas en servicio para llevar es de 373.

Los datos para las encuestas fueron tomados de todas las sugerencias que los clientes del servicio *domicilio* y *llevar*, dejaron en el buzón de sugerencias, y los resultados que arrojó el tele mercadeo que ejecutó el área de Marketing del Grupo Ch Farina.

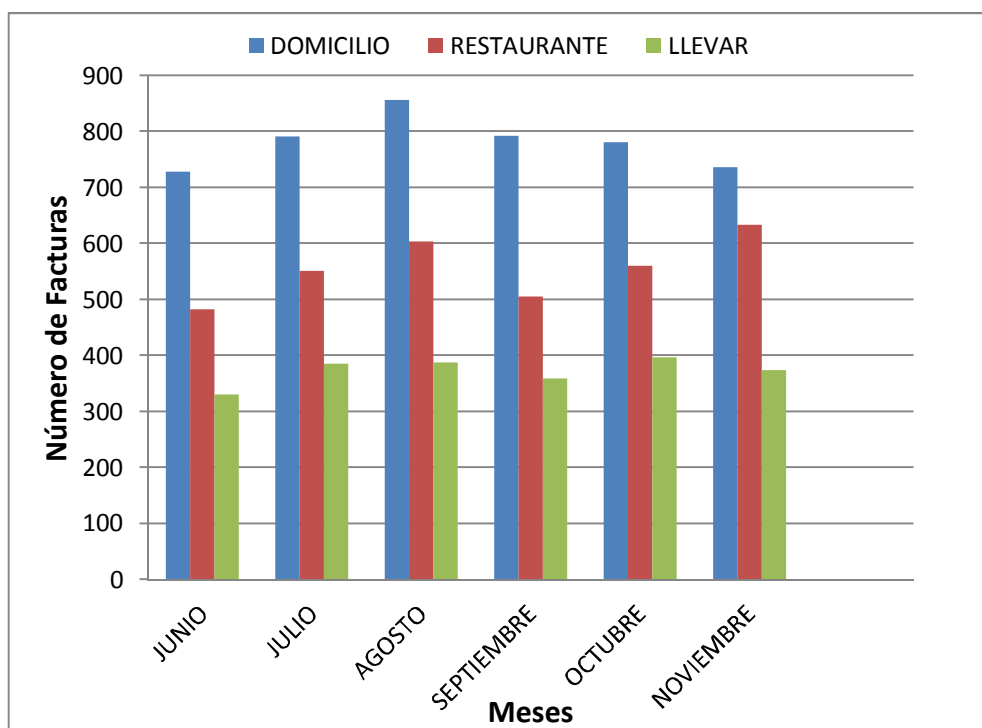


Gráfico 20. Facturas emitidas por el restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En la Tabla 4 se reflejan los datos de las sugerencias de los clientes de servicio de restaurante quienes llenan un documento denominado sugerencias de restaurante (presentado en el Anexo 2). En este documento se califican cuatro puntos básicos: el tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto y limpieza del local.

Tabla 4. Sugerencias servicio de restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.

ENCUESTAS SERVICIO DE RESTAURANTE				PUNTAJE OBTENIDO					
MES	QUINCENA	ENCUESTAS TOTALES	TOTAL ENCUESTAS / MES	TIEMPO DE ESPERA	AMABILIDAD Y PRESENTACIÓN	CALIDAD DEL PRODUCTO	LIMPEZA DEL LOCAL	PROMEDIO POR QUINCENA	PROM / MES
JUNIO	1ra. Quincena Jun	80	116	1,91	1,84	1,82	1,83	1,85	1,87
	2da. Quincena Jun	36		1,93	1,93	1,85	1,85	1,89	
JULIO	1ra. Quincena Jul	108	272	1,90	1,87	1,81	1,82	1,85	1,87
	2da. Quincena Jul	164		1,92	1,90	1,85	1,88	1,89	
AGOSTO	1ra. Quincena Ago	162	345	1,94	1,88	1,85	1,91	1,90	1,89
	2da. Quincena Ago	183		1,94	1,90	1,85	1,81	1,88	
SEPTIEMBRE	1ra. Quincena Sep	75	159	1,99	1,90	1,82	1,85	1,89	1,88
	2da. Quincena Sep	84		1,92	1,89	1,80	1,86	1,87	
OCTUBRE	1ra. Quincena Oct	3	101	1,33	1,83	1,00	1,83	1,50	1,69
	2da. Quincena Oct	98		1,91	1,89	1,78	1,90	1,87	
NOVIEMBRE	1ra. Quincena Nov	70	146	1,90	1,84	1,78	1,84	1,84	1,85
	2da. Quincena Nov	76		1,93	1,86	1,81	1,86	1,86	

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Se recibieron un promedio de 190 sugerencias por mes las mismas que fueron ordenadas, tabuladas y ponderadas.

El Gráfico 21 denota la excelente percepción del cliente respecto al servicio brindado por los colaboradores del local La Kennedy de la ciudad de Quito D.M., este resultado deprecia la baja información recabada en la primera quincena de octubre (tres encuestas).

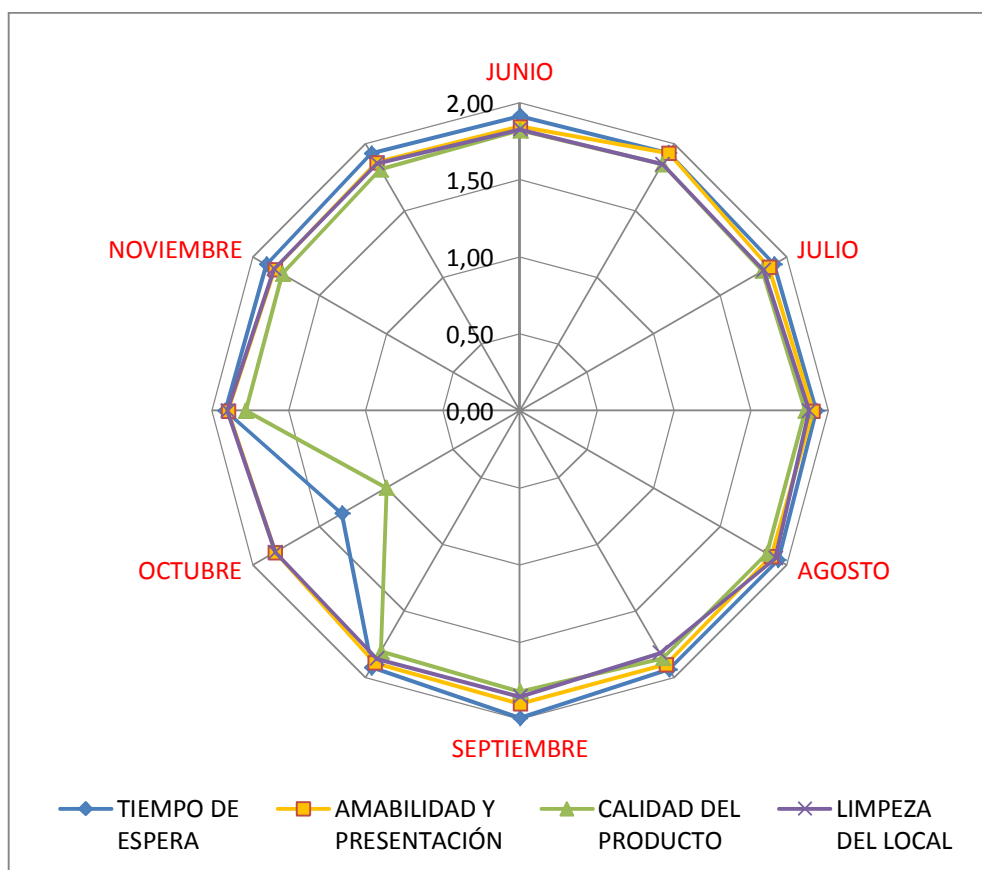


Gráfico 21. Calificaciones obtenidas de las sugerencias de clientes del servicio de restaurante de Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Los criterios a calificar en servicio de restaurante son: tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto, limpieza del local.

Se puede notar que las calificaciones más bajas obtenidas en el periodo en estudio son *calidad del producto* con una puntuación de 1,75 sobre 2, seguido de *limpieza del local* con un puntaje de 1,85 sobre 2. Las dos preguntas que tiene que ver con la satisfacción del cliente (tiempo de espera y, amabilidad y presentación) tienen una calificación considerable (1,88 sobre 2 puntos para ambos casos) (Gráfico 22).

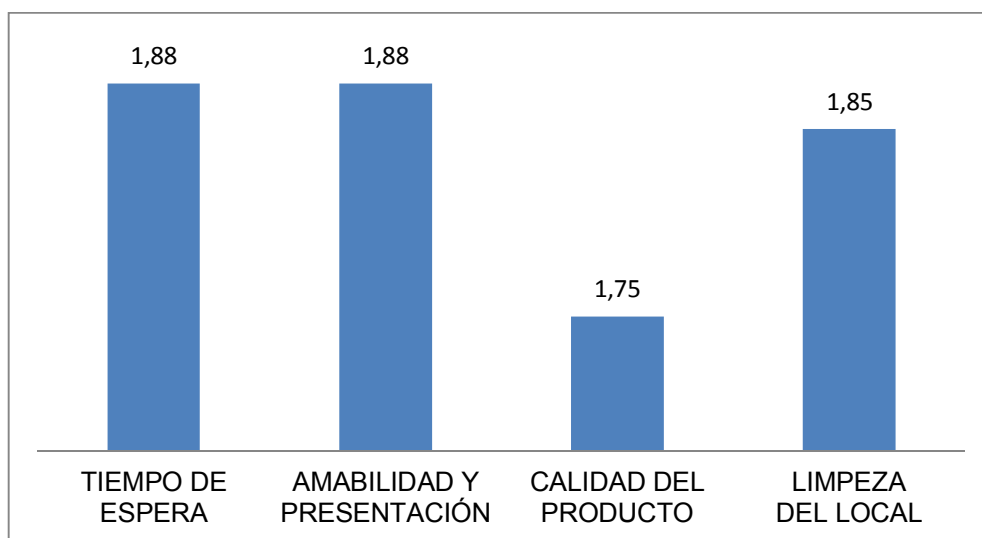


Gráfico 22. Promedio de calificaciones obtenidas en servicio de restaurante por criterio de evaluación en el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

De todo esto, se puede deducir que la limpieza y la calidad de las pizzas son puntos donde se debe reforzar los controles y procedimientos para lograr que el cliente se sienta satisfecho.

Tomando en cuenta el promedio general de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los clientes en servicio de restaurante, agrupando los cuatro criterios de evaluación, podemos notar que la primera quincena de octubre se obtiene la menor calificación 1,50 sobre 2. Este resultado se debe a la calificación deficiente en el criterio *tiempo de espera* y

calidad de producto (1,33 sobre 2 y 1,00 sobre 2 respectivamente)
(Gráfico 23).

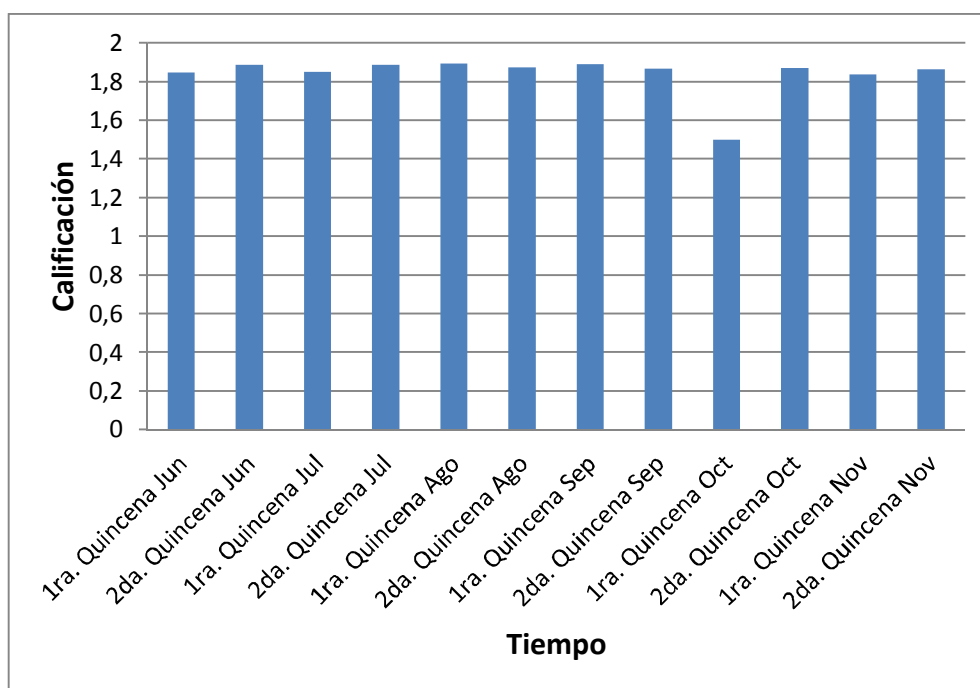


Gráfico 23. Promedio de calificaciones quincenales obtenidas de las encuestas servicio de restaurante englobando los cuatro criterios de evaluación (tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto, limpieza del local)

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Realizando un análisis mensual de las calificaciones obtenidas (Gráfico 24) en servicio de restaurante se nota claramente un pico bajo en octubre con una calificación de 1,69 sobre 2, Tomando en cuenta que en este puntaje están agrupados los cuatro criterios de evaluación, se puede decir, que este fue el mes en que el cliente pudo percibir una mala calidad en el servicio brindado por el personal del restaurante La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.

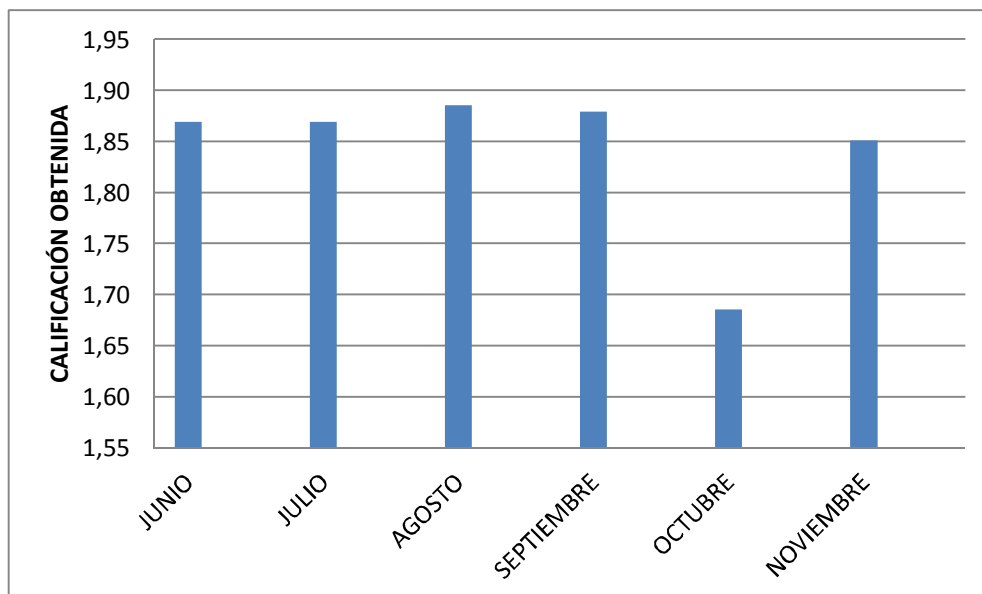


Gráfico 24. Promedio de calificaciones por mes obtenidas de las encuestas servicio de restaurante englobando los cuatro criterios de evaluación (tiempo de espera, amabilidad y presentación, calidad del producto, limpieza del local)

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En la Tabla 5 se sintetiza la percepción de los clientes de servicio de restaurante Ch Farina de la sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M. a través de 1139 encuestas realizadas, con respecto a la calidad de servicio (discriminando la primera quincena de octubre cuyos datos no son representativos). Se puede notar que los puntos más bajos son *calidad de producto*, a continuación *limpieza del local*, seguido por *amabilidad* y *presentación* con 1,82; 1,86 y 1,88 puntos sobre 2 respectivamente.

Tabla 5. Promedio de calificaciones obtenidas en los seis meses de estudio despreciando la primera quincena de octubre

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN
TIEMPO DE ESPERA	1,93
AMABILIDAD Y PRESENTACIÓN	1,88
CALIDAD DEL PRODUCTO	1,82
LIMPIEZA DEL LOCAL	1,86
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS	1139

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

4.3.2. SERVICIO A DOMICILIO

Se realizaron 1227 encuestas a los clientes que realizan los pedidos a domicilio (es decir un promedio de 205 llamadas por mes), para conocer su grado de aceptación y percepción del producto producto recibido (Tabla 6). Se aplicó el formato de sugerencias domicilio (presentado en el Anexo 2), en el que constan preguntas relacionadas a la atención telefónica, tiempo de espera, calidad del producto y cortesía del motociclista.

Tabla 6. Sugerencias servicio a domicilio del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre junio y noviembre del 2013.

ENCUESTAS SERVICIO A DOMICILIO				PUNTAJE OBTENIDO					
MES	QUICENA	No. DE LLAMADAS	TOTAL DE LLAMADAS / MES	ATENCIÓN TELEFÓNICA	TIEMPO DE ESPERA	CALIDAD DEL PRODUCTO	CORTESÍA DEL MOTOCICLISTA	PROMEDIO POR QUINCENA	PROM / MES
JUNIO	1ra. Quincena Jun	67	174	1,48	1,42	1,43	1,50	1,46	1,47
	2da. Quincena Jun	107		1,50	1,47	1,45	1,49	1,48	
JULIO	1ra. Quincena Jul	76	184	1,51	1,48	1,43	1,51	1,48	1,48
	2da. Quincena Jul	108		1,48	1,49	1,47	1,50	1,48	
AGOSTO	1ra. Quincena Ago	136	287	1,50	1,46	1,48	1,49	1,48	1,47
	2da. Quincena Ago	151		1,50	1,45	1,40	1,50	1,46	
SEPTIEMBRE	1ra. Quincena Sep	119	253	1,50	1,48	1,48	1,49	1,49	1,48
	2da. Quincena Sep	134		1,49	1,44	1,44	1,50	1,47	
OCTUBRE	1ra. Quincena Oct	84	195	1,46	1,36	1,39	1,50	1,43	1,46
	2da. Quincena Oct	111		1,49	1,49	1,47	1,50	1,49	
NOVIEMBRE	1ra. Quincena Nov	117	134	1,48	1,45	1,46	1,50	1,47	1,47
	2da. Quincena Nov	17		1,50	1,44	1,44	1,50	1,47	

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En el Gráfico 25 se puede evidenciar la insatisfacción percibida por los clientes de servicio a domicilio de la sucursal, estos datos fueron obtenidos de las encuestas realizadas vía telefónica. Las puntuaciones obtenidas son menores a 1,50 sobre 2 es decir un puntaje insatisfactorio.

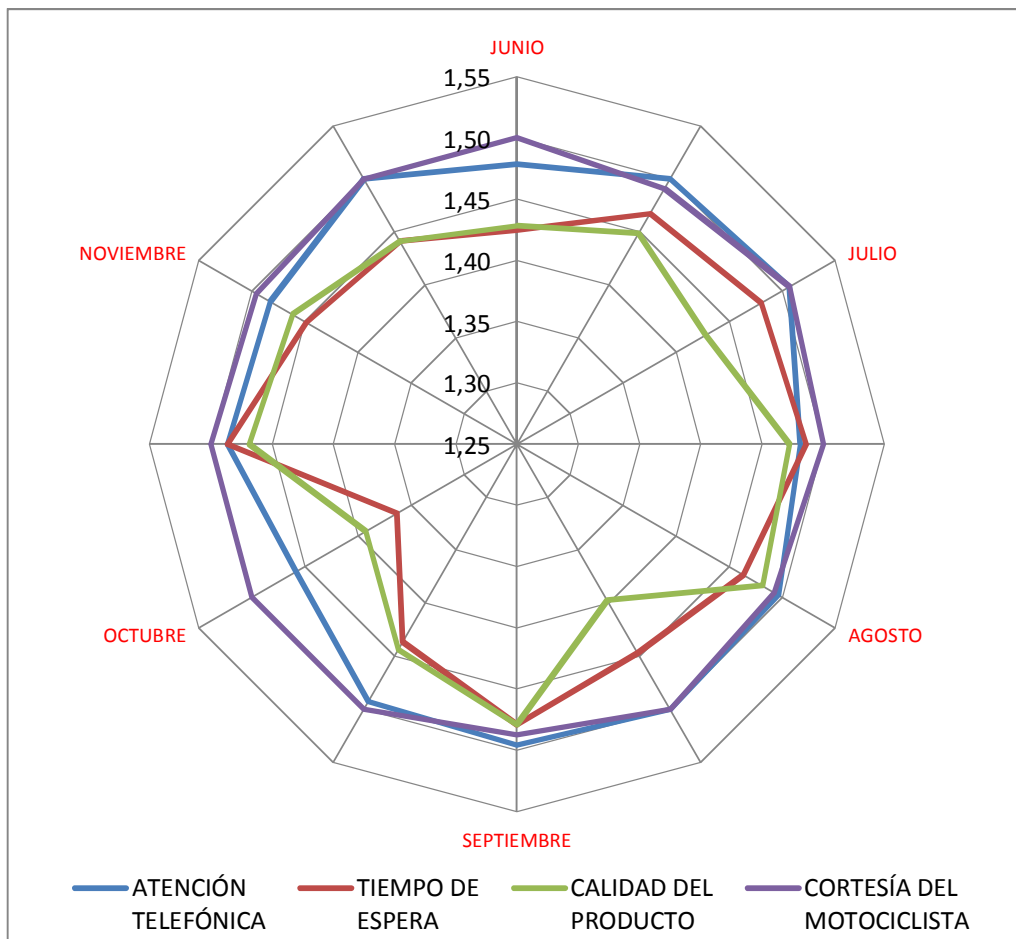


Gráfico 25. Calificaciones obtenidas de las sugerencias de clientes del servicio a domicilio del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito D.M. durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

El Gráfico 26 demuestra claramente que en servicio a domicilio se debe mejorar en los cuatro criterios evaluados (calidad del producto, tiempo de espera, atención telefónica, cortesía del motociclista), dado que todas las calificaciones son menores a 1,50 sobre dos puntos; siendo las calificaciones más bajas y de mayor preocupación 1,45 sobre dos puntos en calidad del producto y 1,45 sobre dos puntos en tiempo de espera.

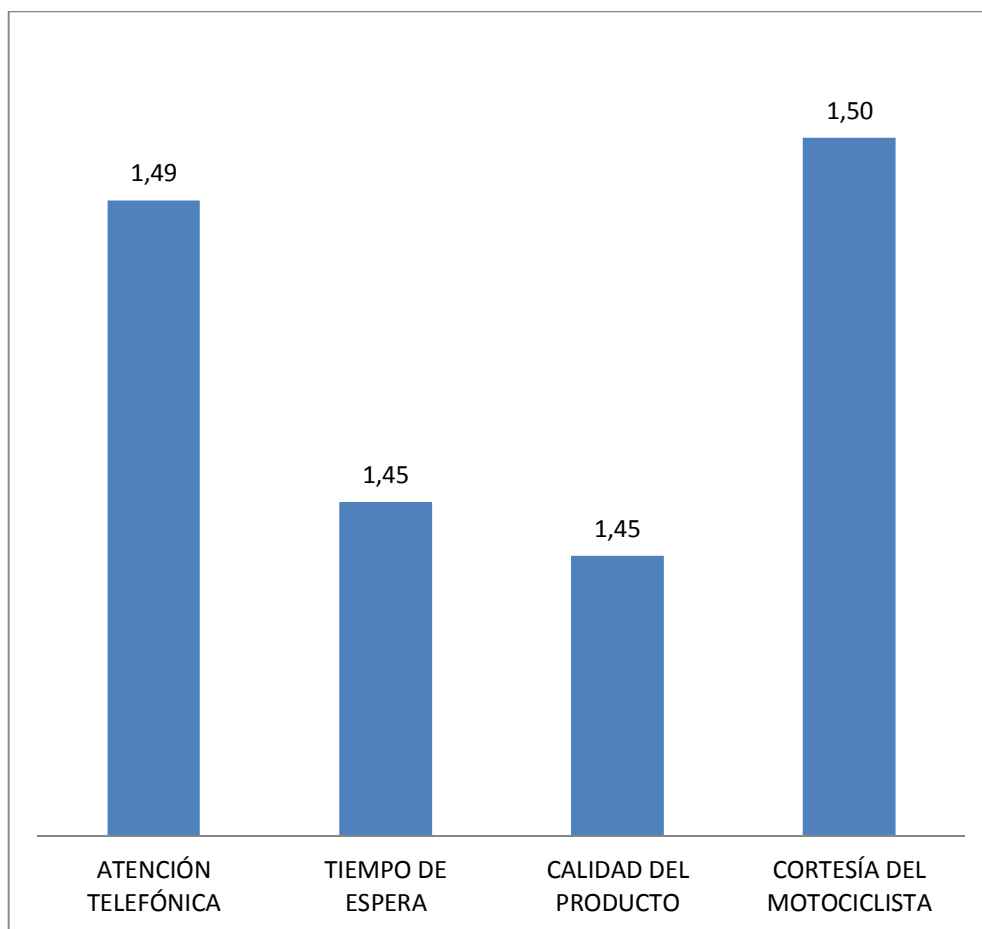


Gráfico 26. Promedio de calificaciones obtenidas en servicio a domicilio por criterio de evaluación en el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2013.

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

En el Gráfico 27 se puede apreciar uniformidad en las respuestas de los clientes; sin embargo, las puntuaciones bajas indican los puntos débiles de la organización en este tipo de servicio.

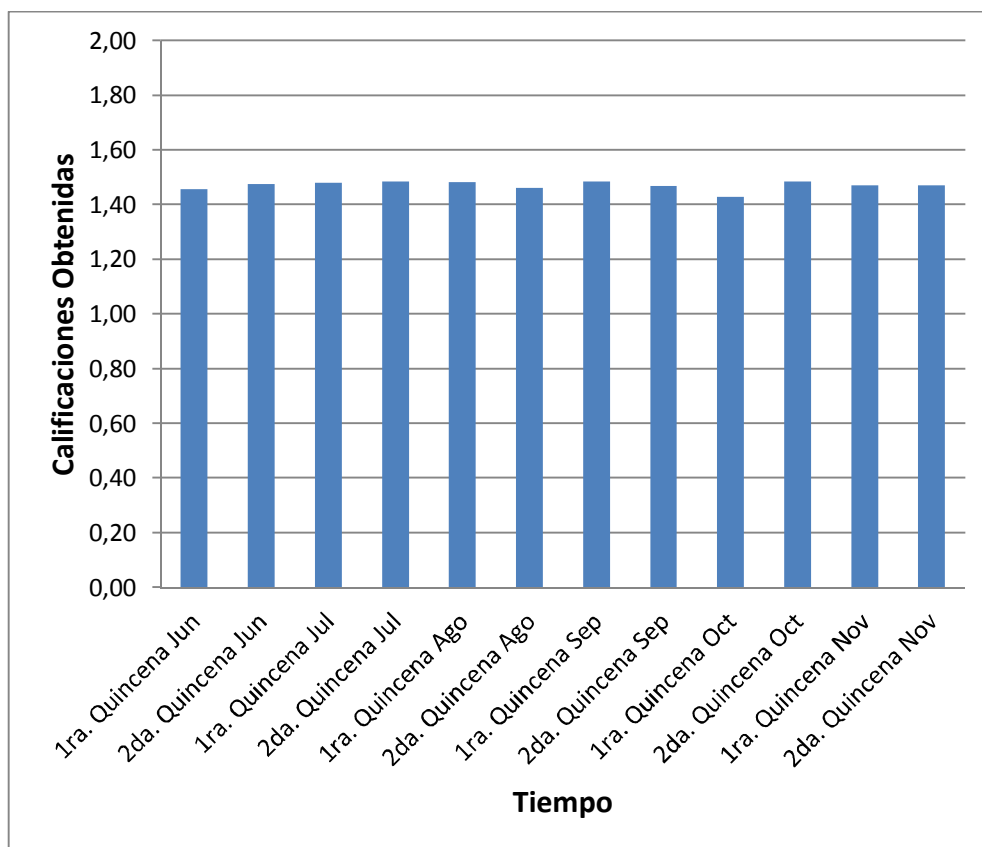


Gráfico 27. Promedio de calificaciones quincenales obtenidas de las encuestas servicio a domicilio englobando los cuatro criterios de evaluación (atención telefónica, tiempo de espera, amabilidad del motociclista, calidad del producto)

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

El Gráfico 28 permite apreciar de forma macro que el mes con la menor calificación es octubre. Es importante resaltar que si se compara la gráfica de servicio de restaurante (Gráfico 22) y la de servicio a domicilio (Gráfico 26) los picos son similares sobre todo en el mes de octubre donde la

apreciación del cliente de restaurante y de servicio a domicilio es parecida. El Gráfico 29 permite comparar la calidad de servicio en restaurante y servicio a domicilio, pudiendo notar claramente la gran diferencia que existe entre los dos servicios, teniendo en el servicio a domicilio una oportunidad para mejorar y de este modo satisfacer las necesidades de los clientes.

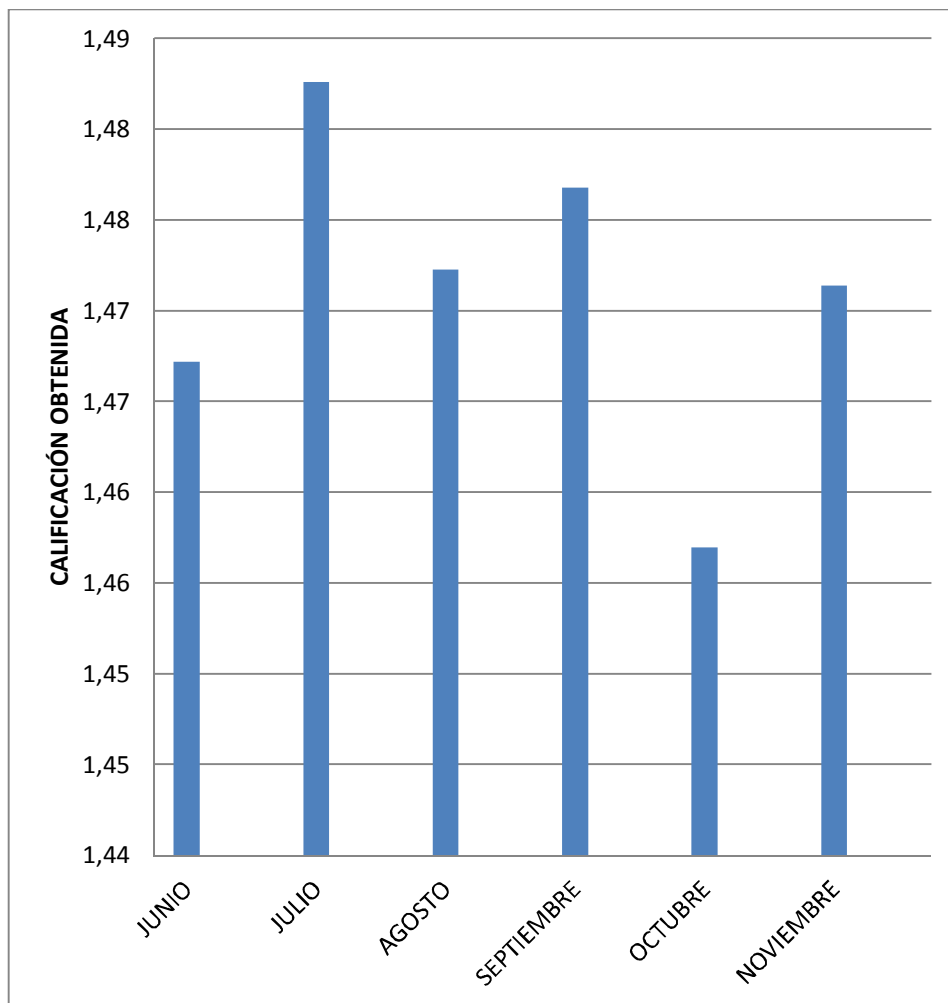


Gráfico 28. Promedio de calificaciones por mes obtenidas de las encuestas servicio a domicilio englobando los cuatro criterios de evaluación (atención telefónica, tiempo de espera, amabilidad del motociclista, calidad del producto)

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

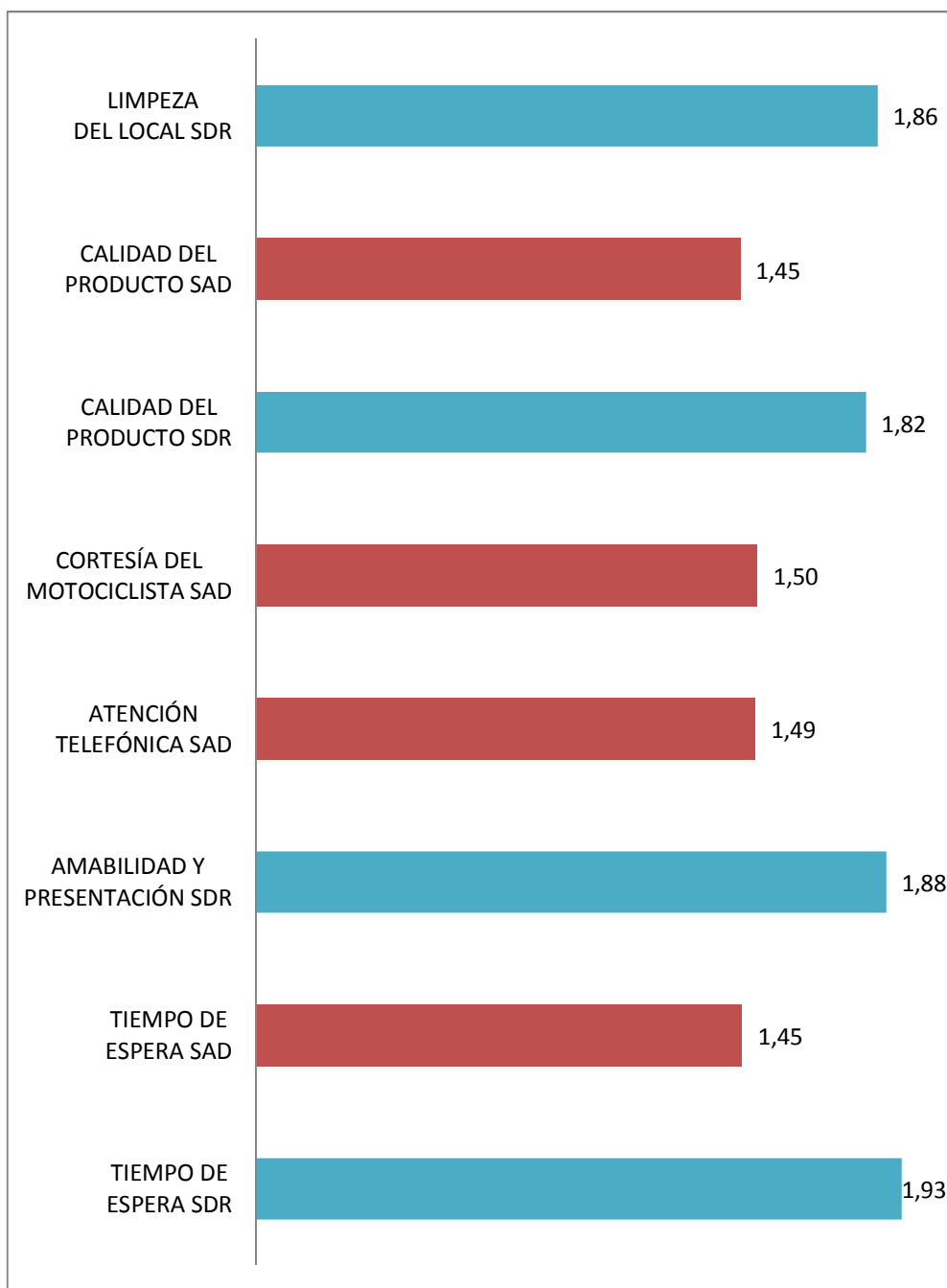


Gráfico 29. Comparación entre servicio de restaurante y servicio a domicilio promedio general de los criterios de evaluación durante el periodo comprendido entre Junio y Noviembre del 2012

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

4.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se realizó la verificación de la hipótesis planteada mediante la aplicación de la prueba Ji cuadrado

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i = Frecuencia absoluta observada o empírica

E_i = Frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada

DATOS OBSERVADOS

CALIDAD DE SERVICIO	CLIMA LABORAL									
	SENTIDO DE PERTENENCIA	AMBIENTE	CREATIVIDAD E INICIATIVA	COMPAÑERISMO	JEFE Y SUPERIORES	PUESTO DE TRABAJO	REMUNERACIÓN	RECONOCIMIENTO	COMUNICACIÓN	MOVILIZACIÓN
TIEMPO DE ESPERA	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88
AMABILIDAD Y PRESENTACIÓN	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88
CALIDAD DE PRODUCTO	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75	1,75
LIMPIEZA	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88	1,88
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49	1,49
CORTESÍA DEL MOTOCICLISTA	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
TIEMPO DE ESPERA	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45
CALIDAD DEL PRODUCTO	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45	1,45

DATOS ESPERADOS

CALIDAD DE SERVICIO	CLIMA LABORAL									
	SENTIDO DE PERTENENCIA	AMBIENTE	CREATIVIDAD E INICIATIVA	COMPAÑERISMO	JEFE Y SUPERIORES	PUESTO DE TRABAJO	REMUNERACIÓN	RECONOCIMIENTO	COMUNICACIÓN	MOVILIZACIÓN
TIEMPO DE ESPERA	1,2533	1,2533	1,1489	1,7165	1,0592	1,3578	0,1567	1,3160	0,1567	1,0967
AMABILIDAD Y PRESENTACIÓN	1,2533	1,2533	1,1489	1,7165	1,0592	1,3578	0,1567	1,3160	0,1567	1,0967
CALIDAD DE PRODUCTO	1,1667	1,1667	1,0694	1,5978	0,9859	1,2639	0,1458	1,2250	0,1458	1,0208
LIMPIEZA	1,2533	1,2533	1,1489	1,7165	1,0592	1,3578	0,1567	1,3160	0,1567	1,0967
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0,9933	0,9933	0,9106	1,3604	0,8394	1,0761	0,1242	1,0430	0,1242	0,8692
CORTESÍA DEL MOTOCICLISTA	1,0000	1,0000	0,9167	1,3696	0,8451	1,0833	0,1250	1,0500	0,1250	0,8750
TIEMPO DE ESPERA	0,9667	0,9667	0,8861	1,3239	0,8169	1,0472	0,1208	1,0150	0,1208	0,8458
CALIDAD DEL PRODUCTO	0,9667	0,9667	0,8861	1,3239	0,8169	1,0472	0,1208	1,0150	0,1208	0,8458

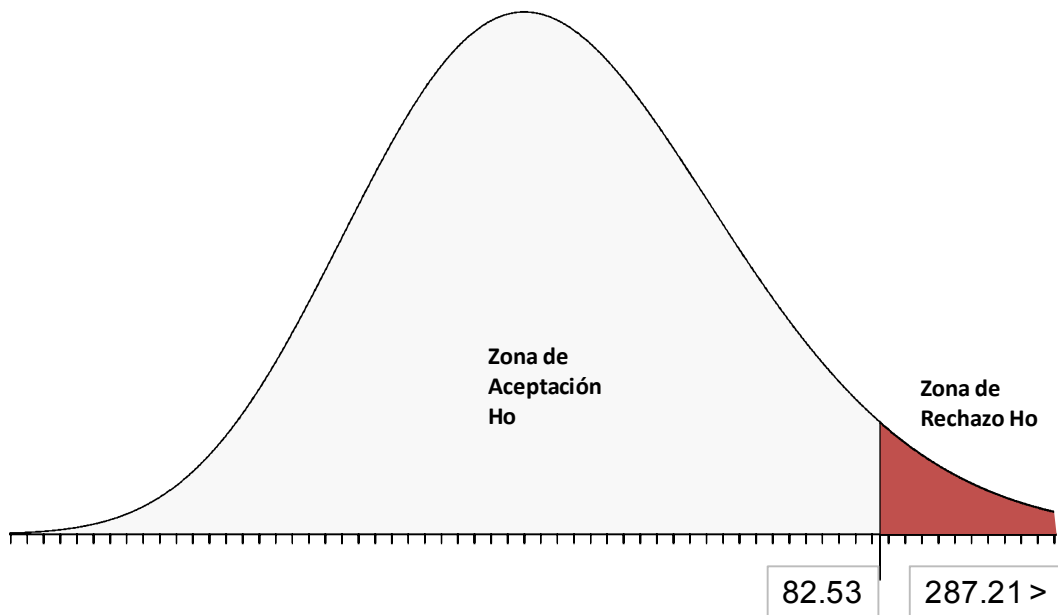
Cálculo de Ji cuadrado

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

0,3133	0,3133333	0,465253	0,01556936	0,636155	0,20085	18,956667	0,2417143	18,95667	0,55952
0,3133	0,3133333	0,465253	0,01556936	0,636155	0,20085	18,956667	0,2417143	18,95667	0,55952
0,2917	0,2916667	0,433081	0,01449275	0,592165	0,18697	17,645833	0,225	17,64583	0,52083
0,3133	0,3133333	0,465253	0,01556936	0,636155	0,20085	18,956667	0,2417143	18,95667	0,55952
0,2483	0,2483333	0,368737	0,01233954	0,504187	0,15919	15,024167	0,1915714	15,02417	0,44345
0,25	0,25	0,371212	0,01242236	0,50757	0,16026	15,125	0,1928571	15,125	0,44643
0,2417	0,2416667	0,358838	0,01200828	0,490651	0,15491	14,620833	0,1864286	14,62083	0,43155
0,2417	0,2416667	0,358838	0,01200828	0,490651	0,15491	14,620833	0,1864286	14,62083	0,43155

$$X^2 = 287,208$$

Conclusión:



Como X^2 calculado $>$ X^2 tablas, entonces se rechaza H_0

Como X^2 calculado (287,208) $>$ X^2 tablas (82,53), entonces se rechaza H_0

Obteniéndose como resultado el rechazo de la hipótesis nula: “El clima laboral no influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”. Por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa: “El clima laboral influye en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

Para esto se trabajó con una tabla de doble entrada donde se relacionó el clima laboral (columnas), respecto a la calidad percibida por los clientes (filas). Al realizar el procedimiento establecido con un nivel de significación de 5% y 63 grados de libertad se obtuvo que el Ji cuadrado calculado (287,21) fuera mayor al Ji cuadrado de tablas (82,53), aplicando la regla, entonces se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- a) El análisis del clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”, refleja la necesidad de realizar cambios en busca de mejorar la motivación y la satisfacción de los colaboradores. Uno de los problemas mostrados se atacaría con políticas empresariales que hagan referencia a los clientes internos (personal) y al cumplimiento de sus intereses en lo referente a remuneración justa, estabilidad y reconocimiento por antigüedad; todos estos cambios generarán colaboradores que se identifiquen con la empresa y que se sientan satisfechos de su crecimiento y trayectoria.

Las insatisfacciones de los colaboradores del restaurante Ch Farina se resolverían estableciendo procedimientos que definan las responsabilidades de los colaboradores y sus superiores. Dichos procedimientos deben describirse en el manual de funciones y procedimientos. Estos procedimientos permitirán mejorar la comunicación interna, así como las relaciones entre superiores y colaboradores. Se podría implementar una política de incentivos para los mejores colaboradores del mes así como reconocimientos para los colaboradores más antiguos, esto con el fin de que el personal evidencie que su trabajo está siendo reconocido.

Asimismo, en el análisis del estado inicial de la infraestructura del restaurante se pudo notar que las diferentes áreas o ambientes no están adecuadamente distribuidos y señalizados, además de no ser adecuados para llevar a cabo los procesos de limpieza y mantenimiento. También, se deben tomar medidas correctivas en las uniones entre las paredes y los pisos, así como en el material de las ventanas e incorporar mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente.

- b) El estudio realizado permitió identificar las principales causas de la insatisfacción de los clientes en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”. En cuanto al servicio *en restaurante* se pudo notar que la calidad del producto y la limpieza del local son los parámetros a mejorar; mientras que en *servicio a domicilio* y *para llevar* aparecen como parámetros a mejorar la calidad del producto y el tiempo de espera.

Nótese que la calidad del producto es el parámetro que se repite en los tres tipos de servicios, por lo que se deberán buscar medidas correctivas para contrarrestar este problema, ya que la calidad de los productos es de importancia crítica en el mundo de los negocios porque ayuda a garantizar la satisfacción del cliente y mejora la percepción de una marca de la organización.

- c) Para comprobar la hipótesis planteada se aplicó la prueba de Ji cuadrado, de esta manera, rechazamos la hipótesis nula “El clima laboral no repercute en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”, es decir que, el clima laboral si tiene repercusión en la calidad de servicio percibida por los clientes del restaurante.

- d) Se logró determinar que un débil clima laboral influye directamente sobre la calidad de servicio percibida sobre los clientes; la calidad de servicio brindada por un cliente interno o colaborador insatisfecho no va a ser la más adecuada ante el cliente externo quien es la razón de ser de la empresa, organización o negocio.

5.2. RECOMENDACIONES

- a) Para elevar la calidad de servicio y mejorar el clima laboral en el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”, se debe tomar en cuenta todos los datos obtenidos en el estudio realizado; así como todos los comentarios y sugerencias brindadas por los clientes y colaboradores, ya que son una oportunidad de mejora.
- b) No se debe descuidar por ningún motivo la calidad en la atención al cliente, puesto que el cliente es la razón de ser de toda empresa, es así, que toda la atención debe estar puesta en el cliente desde que llega al restaurante hasta el momento en que se retira, para que su estadía dentro del local sea amigable y comfortable, solo de esta forma la organización incrementará su número de clientes.
- c) Se recomienda documentar todos los procesos y procedimientos empleados dentro de la organización y socializar los mismos con todos los colaboradores para que todos tengan claro ¿qué hacer?, ¿cuándo hacer?, ¿cómo hacer? y ¿quién lo va a hacer?
- d) Se recomienda realizar estudios que encuentren la razón por la que la calidad del producto es valorada deficientemente por parte del consumidor.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1. TÍTULO

Manual de funciones y procedimientos para mejorar el clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.

6.1.2. INSTITUCIÓN EJECUTORA

Citymaxis S.A. – Grupo Ch Farina

6.1.3. BENEFICIARIOS

El restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M. y con su réplica toda la cadena de restaurantes del grupo Ch Farina.

6.1.4. UBICACIÓN

Restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M. Avenida 10 de Agosto N54 – 102 y Los Pinos.

6.1.5. TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN

6 meses.

6.1.6. EQUIPO TÉCNICO

Ing. Daniel Gamboa

Ing. Liliana Acurio M.Sc.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

El ambiente laboral en toda organización es un punto que se debe tratar con mucha atención y cuidado, debido a que de cómo se sientan los colaboradores dentro de la empresa depende el buen funcionamiento de los equipos de trabajo, la eficiencia de los procesos productivos, la rentabilidad de la empresa, la calidad de servicio brindado a los clientes internos y externos y por consiguiente la satisfacción de los mismos.

Un empleado motivado y comprometido con la organización “que se pone la camiseta de la empresa”, rinde más en su área de trabajo desarrolla con gusto las actividades inherentes a su puesto, colabora con el resto de compañeros y brinda un servicio de calidad y calidez a los clientes internos y externos.

Un cliente satisfecho atrae tres clientes a la organización, mientras que un cliente insatisfecho quita ocho clientes a la organización. Hoy en día con el avance de la tecnología y las comunicaciones las buenas noticias, las malas noticias, opiniones o comentarios buenos o malos sobre lo que sucede en el mundo o acerca del mal rato que alguien pasó en algún lugar determinado se llegan a saber al instante y la réplica de esa información o el “pasar la voz” es más ágil, por lo que se debe cuidar

mucho la calidad de servicio brindada a los clientes si queremos que el cliente regrese y nos recomiende con sus conocidos, familiares, compañeros o amigos.

Realizar un estudio de Clima Laboral permite a la organización darse cuenta de los diferentes puntos en los que se está fallando o en los que la organización internamente es débil; la insatisfacción de los colaboradores es una alerta que sirve a la alta dirección para realizar ajustes y corregir las desviaciones que provocan que el personal no se sienta a gusto. El contar con un talento humano satisfecho es muy importante para la empresa, ya que un colaborador satisfecho, va a garantizar la entrega de un servicio óptimo al cliente externo, garantizando de este modo la satisfacción del cliente, la fidelización del cliente y presencia de marca Gamboa (2014).

6.3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración de un manual de funciones y procedimientos ayudará a la organización a mantener delineado y documentado el rol y las tareas que cada uno de los colaboradores debe cumplir en cada uno de sus puestos de trabajo; de este modo se minimizarán las inconformidades del personal contribuyendo así al mejoramiento del clima laboral y por consiguiente a una mejor atención al cliente.

Con el manual de funciones y procedimientos los colaboradores nuevos no tendrán inconvenientes para integrarse y acoplarse de inmediato a su puesto de trabajo.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un manual de funciones y procedimientos para mejorar el clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer las funciones de cada uno de los colaboradores del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito.

Documentar los procedimientos dentro del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy de la ciudad de Quito.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Elaborar el manual de funciones y procedimientos para mejorar el clima laboral y la calidad de servicio en el restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M., es viable realizarlo ya que se trata de un proyecto particular para contribuir al mejoramiento continuo de la organización en donde se está realizando el estudio.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

El mantener documentados todos los procedimientos existentes ayuda a que en la organización todas las operaciones siempre las realicen de la misma forma con el fin de obtener siempre el mismo resultado.

El trabajar bajo la política de procedimientos permite disciplinar al personal que colabora dentro de la organización para que siempre se tenga en cuenta cuales son las “reglas del juego” y de esta manera evitar que se genere un mal clima laboral.

En el aspecto social el poseer documentado procesos, normas y procedimientos internos ayuda a que la organización sea reconocida y bien vista por proveedores, clientes y aspirantes a puestos de trabajo.

Se debe tener en cuenta el ámbito económico, dado que, mientras mayor organización exista en la empresa la rentabilidad del negocio va a mejorar, un cliente interno satisfecho va a producir un cliente externo mucho más satisfecho y este a su vez atraerá tres posibles clientes al negocio.

Una organización con toda la documentación en orden y con su talento humano altamente comprometido es sinónimo de responsabilidad y cumplimiento con sus obligaciones apegada en las leyes y políticas gubernamentales, nacionales, regionales o locales.

6.7. METODOLOGÍA

La elaboración de un manual de procedimientos y funciones para el restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” se lo realizará apegándonos al siguiente orden:

6.7.1. FUNCIONES

La ficha de funciones debe estar diseñada de tal forma que especifique claramente lo siguiente:

- a) Denominación del puesto

Se refiere al cargo que la persona va a ocupar dentro del restaurante.

b) Funciones

Son todas las funciones que la persona va a desarrollar y a ejecutar durante su rutina diaria o jornada de trabajo.

c) Responsabilidades

Cada persona dentro del restaurante tiene que hacerse responsable de desarrollar determinadas tareas y/o mantener bajo control determinadas áreas del restaurante.

d) Competencia necesaria para el puesto de trabajo

Las competencias se refieren básicamente a:

La formación

Experiencia

Aptitudes

En Anexo se adjuntan los documentos elaborados en el siguiente orden:

- Anexo 5 - Manual de funciones y procedimientos Restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy Quito D.M.
- Anexo 6 - Fichas de puestos de trabajo

6.7.1. PROCEDIMIENTOS

El procedimiento debe constar de los siguientes puntos:

a) Generalidades

En este punto se describe brevemente de que se trata el procedimiento y para que esta siendo creado.

b) Objetivo

Se debe establecer claramente cuál es el objetivo u objetivos que se desea conseguir con la elaboración del procedimiento

c) Alcance

A qué áreas o personas llega el procedimiento.

d) Referencias

En caso de existir alguna norma, ley o resolución vigente en el Ecuador que tenga inherencia con el procedimiento se debe mencionar en este punto.

e) Definiciones

Se debe dejar claro todos los términos a utilizar en el procedimiento para que toda la organización “hable el mismo idioma”. Todos los colaboradores deben conocer términos particulares frecuentemente utilizados dentro de sus áreas de trabajo.

f) Abreviaturas

Cuando los términos, frases, denominaciones son largos se puede utilizar abreviaturas dentro de la redacción del documento, las mismas que deben estar descritas y explicadas en este punto.

g) Responsabilidades

Todo procedimiento debe tener responsables para su cumplimiento, ejecución y seguimiento, los mismos que deben estar mencionados

dentro de este punto de forma general, es decir, se debe mencionar el cargo o área más no el nombre de la persona.

h) Proceso

En este punto es necesario describir el proceso a seguir punto por punto y este debe estar bien detallado para evitar confusiones o malas interpretaciones.

i) Normas generales

Todo procedimiento o acción debe estar normado y debe tener concordancia con el reglamento interno de la empresa.

j) Instructivos

Los instructivos son documentos que permiten que todas las personas sepan cómo hacer determinada actividad, estos deben ser claros y deben estar descritos en una sola hoja. Depende del procedimiento, este puede o no incluir instructivos.

k) Registros

Son documentos que nos permiten fácilmente realizar el seguimiento o trazabilidad de las actividades realizadas durante el proceso, actividad, turno o jornada de trabajo. Este documento nos permite evidenciar la acción realizada, frecuencia si la operación amerita, responsables, desviaciones durante el proceso o actividad.

l) Anexos

Se refiere a todos los documentos, fotografías, videos, etc., que tengan relación con el procedimiento, los mismos que deben estar documentados para ilustrar y asegurarse de que el documento posea toda la información

para que los colaboradores puedan despejar todas sus dudas o inquietudes respecto al trabajo que están desempeñando en las diferentes áreas de la organización.

m) Histórico de documentos

Mantener un historial u hoja de vida del procedimiento creado permite conocer la evolución que tiene el documento desde su creación (mejoras, cambios, etc.).

En Anexo se adjuntan los documentos elaborados en el siguiente orden:

- Anexo 7 – Guía de Buenas Prácticas de Manufactura
- Anexo 8 - Procedimiento de Control de Inventarios
- Anexo 9 – Procedimiento de atención al cliente
- Anexo 10 – Procedimiento de control de plagas
- Anexo 11 – Procedimiento de control de áreas
- Anexo 12 – Instructivo de atención al cliente servicio a domicilio
- Anexo 13 – Instructivo de atención al cliente en restaurante meseros
- Anexo 14 – Instructivo de atención al cliente motociclistas
- Anexo 15 – Instructivo de Montaje de mesas
- Anexo 16 – Instructivo de limpieza de sobrenadantes
- Anexo 17 – Instructivo de limpieza profunda
- Anexo 18 – Manual de inducción Ch Farina 2013
- Anexo 19 – Lista de chequeo auditoría locales Ch Farina
- Anexo 20 – Lista de chequeo procesos de producción Ch Farina
- Anexo 21 – Plan de incentivos

6.8. ADMINISTRACIÓN

La administración de la propuesta estará a cargo del investigador en conjunto con el personal del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”.

El Administrador de la sucursal será el encargado de ir ejecutando y dando cumplimiento paso a paso lo descrito en el manual de procedimientos y funciones.

BIBLIOGRAFÍA

Abril, V. (2007). *Métodos y Técnicas de Investigación Científica*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos.

Asamblea Nacional (2008) Constitución de la República del Ecuador. [En Línea], disponible en: <http://www.asambleanacional.gob.ec/publicaciones-asamblea-nacional> [Accesado el día 25 de noviembre del 2013].

Batista, C. (2012) “El talento Humano ante las empresas ¿será posible su retención? [En Línea]. Blog spot, disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/cesarjuniorbatista/2012/02/27/talentohumanoyretencion/#> [Accesado el día 10 de noviembre del 2013].

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del Talento Humano*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Dublín, A. (2003) *Fundamento del Comportamiento Organizacional* Thompson editores. México. Pp. 6

Gamboa, D. (2014) “Evaluación del clima laboral y su repercusión en la calidad del servicio percibida por los clientes del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”. Tesis de Maestría. Ambato, Facultad de Ciencia e Ingeniería en Alimentos, Universidad Técnica de Ambato.

Gan, F. (2007) *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona. Pp 176

García, M. (2012) Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. [En Línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html> [Accesado el día 23 de noviembre del 2013].

Gasteiz, V. (2001) Evaluación y mejora de la satisfacción de las personas en las organizaciones de servicios. [En Línea]. Disponible en: http://www.osakidetza.euskadi.net/v19-osk0048/es/contenidos/informacion/organizacion_gestion_osk/es_og/adjuntos/satisfaccion/evaluacion.pdf [Accesado el día 29 de noviembre del 2013].

Goncalves, A. (2010) Dimensiones del clima Laboral. [En Línea]. Universidad del Valle de México, disponible en: <http://cadel2.uvmnet.edu/portalple/ asignaturas/comunicacion/tools/cdv/Dimensiones%20clima.pdf> [Accesado el día 30 de noviembre del 2013].

González, M (2006). Comportamiento Organizacional. Compañía Editorial Continental. Octava edición. México. Pp. 78-93.

Herrera, E. Medina F. y Naranjo, L. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato – Ecuador.

Heyzer J. & Render B. (2009): Dirección de la Producción y Operaciones Estratégicas. Octava edición. Madrid. Pp. 387-409

Ishikawa, K. (1985): What is total quality control? Prentice – Hall, Inc. Traducida del Japonés por David J. Lu. Pp. 51 – 87

López, G. (2007) “La responsabilidad social de las empresas y el clima laboral”. [En Línea]. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Pág. 303 -3012, disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/18.pdf>. [Accesado el día 22 de noviembre del 2013].

Ministerio de Relaciones Laborales (2012). Código de Trabajo Régimen Laboral Ecuatoriano. Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 de 16 de Diciembre del 2005. [En Línea], disponible en: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf> [Accesado el día 25 de noviembre del 2013].

Miranda, J. (s.f.). Los Paradigmas [En Línea]. Programación Neurolingüística, disponible en: <http://pnlgy.blogspot.com/2011/08/los-paradigmas-son-un-conjunto-de.html>. [Accesado el día 12 de diciembre del 2013].

Norma ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad.

Pérez, J. (2011). El cliente satisfecho y su verdadero impacto en las organizaciones, [En Línea]. Disponible en: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ur.mx%2FLinkClick.aspx%3Ffileticket%3DMepzRiUpBxc%253D%26tabid%3D2636%26mid%3D12340%26language%3Des-ES&ei=PymqUszNNYelkQeYr4HIAQ&usg=AFQjCNGw7KWaCmovDWsRaXsx-wdzt0tSig&bvm=bv.57967247,d.eW0> [Accesado el día 13 de octubre del 2013].

Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados vigente en el Ecuador de acuerdo con el Registro Oficial No. 3253 (2002) expedido el Lunes, 4 de Noviembre del 2002.

Tschohl, J. (2005) I Campamento ecuatoriano de Customer Rerention. Como alcanzar el dominio total del mercado a través del servicio excepcional. Módulo I "Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Quito Pp. 2 – 44.

ANEXOS

Anexo 1

Formato de encuestas de clima laboral



ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

LOCAL:

FECHA

1.- ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?

SI

NO

POR QUE

2.- Le gusta Ch Farina

SI

NO

POR QUE

3.- ¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?

SI

NO

POR QUE

4.- ¿Se siente parte de su empresa?

SI

NO

5.- ¿Conoce bien como aporta usted con su trabajo al conjunto de la Empresa?

SI

NO

6.- ¿Si pudiera usted dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la Empresa?

SI
NO
POR QUE

2.- CONDICIONES AMBIENTALES

7.- ¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?

SI
NO
POR QUE

8.- Tiene autonomía en su puesto de trabajo

SI
NO
PORQUE

3.- POSIBILIDADES DE CREATIVIDAD E INICIATIVA

9.- ¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?

SI
NO
A VECES

10.- Se siente realizado en su trabajo

SI
NO

4.- ACERCA DE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

11.- ¿Se lleva usted bien con sus compañeros?

SI
NO

12.- ¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entro en la empresa?

SI
NO

13.- ¿Cree que usted y sus compañeros se llevan bien dentro del local?

SI
NO

14.- ¿Considera que sus compañeros de trabajo son además sus amigos?

SI
NO
Algunos

6.- JEFE Y SUPERIORES

15.- ¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?

SI
NO
PORQUE

16.- ¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?

SI
NO
PORQUE

18.- ¿Considera que su jefe es un buen líder?

SI
NO

19.- ¿Considera usted que su jefe es colaborador y se involucra con su trabajo?

SI
NO

20.- ¿Tiene usted una buena comunicación con su jefe?

SI
NO

21.- ¿Considera usted que tiene un jefe justo?

SI
NO
A VECES

7.-PUESTO DE TRABAJO

22.- ¿El puesto que ocupa en la Empresa está en relación con la experiencia que usted posee?

SI
NO

23.- ¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

SI
NO
POR QUE

24.- ¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

SI
NO
POR QUE

8.- REMUNERACIÓN

25.- ¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

SI
NO
POR QUE

9.- RECONOCIMIENTO

26.- ¿Cree usted que la empresa le brinda estabilidad de cara al futuro?

SI
NO
POR QUE

27.- ¿Le gustaría permanecer laborando en el local que actualmente se encuentra?

SI
NO

28.- ¿Considera que usted realiza un trabajo útil?

SI
NO

29.- ¿Cree usted que la empresa le brinda oportunidad de crecimiento si usted realiza un buen trabajo?

SI
NO

30.- ¿Cree usted que la empresa le reconoce su antigüedad?

SI
NO
N/A

10.- COMUNICACIÓN

Considera usted que en su Empresa:

31.- ¿Existe buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados?

SI
NO

32.- ¿Existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?

SI

NO

33.- ¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?

SI

NO

34.- ¿Usted tiene alguna dificultad para moverse?


SI

NO

SUGERENCIAS

Anexo 2

Formato de sugerencias utilizado para medición de satisfacción del cliente.



SUGERENCIAS RESTAURANTE

Nombre mesero: _____ Local: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Día Mes Año

1- ¿Qué tiempo esperó para recibir su pedido?
Hasta 12 min De 12 a 15 min Más de 15 min

2- La amabilidad y presentación de nuestro personal es:
Excelente Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:
Muy buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

3- La calidad del producto que consumió fue:
Excelente Que producto? _____
Muy buena _____
Buena Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:
Regular _____
Mala _____

4- ¿Qué opina de la limpieza del local?:
Excelente Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:
Muy buena _____
Buena _____
Regular _____
Mala _____

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

¡Sus datos son importantes!

Nombre: _____
Mail: _____ Teléfono: _____

Sus sugerencias participan en el sorteo mensual de órdenes de compra
www.chfarina.com serviciocliente@chfarina.com

SUGERENCIAS DOMICILIO

Llene este lado
solo si hizo
pedidos a domicilio

1 ¿Primera vez que hace un pedido a domicilio a Ch farina? Si No

2 ¿En qué local de Ch farina realizó su último pedido?

3 La atención telefónica le pareció:

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:

4 La amabilidad que demostró el motociclista le pareció:

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:

5 El tiempo que esperó para recibir su orden le pareció:

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:

6 La calidad del producto que consumió fue:

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala


Que producto?

Dé su comentario si su respuesta es muy buena, buena, regular o mala:

Comentarios y/o Sugerencias

Anexo 3

Lista de chequeo (check list) de verificación de infraestructura

LISTA DE CHEQUEO INSTALACIONES AMBIENTE DE TRABAJO				
				
NORMA: Decreto Ejecutivo 3253 / PUBLICADO: R.O. 696 el 4-nov-2002 / (Aplicable a los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos)				
REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA				
CAPITULO I				
DE LAS INSTALACIONES				
	CHECK			OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	
Art. 3.- El establecimiento donde se produce y manipula alimentos cumple con los siguientes requisitos:				
a. El riesgo de contaminación y alteración es mínimo;				
b. El diseño y distribución de las áreas permite un mantenimiento, limpieza y desinfección				
c. Las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no son tóxicos, son fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,				
d. Facilita un control efectivo de plagas y dificulta el acceso y refugio de las mismas.				
Art. 4.- DE LA LOCALIZACIÓN: El establecimiento está protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación				
Art. 5.- DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN: La edificación está diseñada y construida de manera que				
a. Ofrece protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos				

del ambiente exterior y mantiene condiciones sanitarias;				
b. La construcción es sólida y dispone de espacio suficiente para la instalación; operación y mantenimiento de los equipos así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos;				
c. Brinda facilidades para la higiene personal; y,				
d. Las áreas internas de producción se dividen en zonas según el nivel de higiene que requieren y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.				
Art. 6.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y ACCESORIOS: Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción:				
I. Distribución de Áreas				
a) Las diferentes áreas o ambientes están distribuidos y señalizados siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia adelante, esto es, desde la recepción de las materias primas hasta el despacho del alimento terminado, de tal manera que se evite confusiones y contaminaciones;				
b) Los ambientes de las áreas críticas, permiten un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección y desinfestación y minimizan las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal; y,				

<p>c) En caso de utilizarse elementos inflamables, éstos estarán ubicados en una área alejada de la planta, la cual será de construcción adecuada y ventilada. Debe mantenerse limpia, en buen estado y de uso exclusivo para estos alimentos.</p>				
II. Pisos, Paredes, Techos y Drenajes				
<p>a) Los pisos, paredes y techos están contruidos de tal manera que puedan limpiarse adecuadamente, mantenerse limpios y en buenas condiciones;</p>				
<p>b) Las cámaras de refrigeración o congelación, permiten una fácil limpieza, drenaje y condiciones sanitarias;</p>				
<p>c) Los drenajes del piso tienen la protección adecuada y están diseñados de forma que permite su limpieza. Donde se requiere, tienen instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza;</p>				
<p>d) En las áreas críticas, las uniones entre las paredes y los pisos, son cóncavas para facilitar su limpieza;</p>				
<p>e) Las áreas donde las paredes no terminan unidas totalmente al techo, terminan en ángulo para evitar el depósito de polvo; y,</p>				
<p>f) Los techos, falsos techos y demás instalaciones suspendidas están diseñadas y construidas de manera que se evita la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de mohos, el desprendimiento superficial y además se facilita la limpieza y mantenimiento.</p>				

III. Ventanas, Puertas y Otras Aberturas				
a) En áreas donde el producto está expuesto y existe una alta generación de polvo, las ventanas y otras aberturas en las paredes están construidas de manera que eviten la acumulación de polvo o cualquier suciedad. Las repisas internas de las ventanas (alféizares), si las hay, están en pendiente para evitar que sean utilizadas como estantes;				
b) En las áreas donde el alimento está expuesto, las ventanas son de material no astillarle; si tienen vidrio, está adosada una película protectora que evita la proyección de partículas en caso de rotura;				
c) En áreas de mucha generación de polvo, las estructuras de las ventanas no tienen cuerpos huecos y, en caso de tenerlos, permanecen sellados y son de fácil remoción, limpieza e inspección. De preferencia los marcos no son de madera;				
d) En caso de comunicación al exterior, tienen sistemas de protección a prueba de insectos, roedores, aves y otros animales;				
e) Las áreas en las que los alimentos de mayor riesgo están expuestos, no tienen puertas de acceso directo desde el exterior; cuando el acceso es necesario se utilizan sistemas de doble puerta, o puertas de doble servicio, con mecanismos de cierre automático como brazos mecánicos y sistemas de protección a prueba de insectos y roedores.				
IV. Escaleras, Elevadores y Estructuras Complementarias (rampas, plataformas)				

a) Las escaleras, elevadores y estructuras complementarias están ubicadas y construidas de manera que no causan contaminación al alimento o dificultan el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta;				
b) Son de material durable, fácil de limpiar y mantener; y,				
c) En caso de estructuras complementarias sobre las líneas de producción, las líneas de producción tiene elementos de protección y las estructuras tienen barreras a cada lado para evitar la caída de objetos y materiales extraños.				
V. Instalaciones Eléctricas y Redes de Agua				
a) La red de instalaciones eléctricas, son de tipo abierto y los terminales están adosados en paredes o techos. Para las áreas críticas, existe un procedimiento escrito de inspección y limpieza;				
b) No se evidencia la presencia de cables colgantes sobre las áreas de manipulación de alimentos; y,				
c) Las líneas de flujo (tuberías de agua potable, agua no potable, vapor, combustible, aire comprimido, aguas de desecho, otros) se identifican con un color distinto para cada una de ellas, de acuerdo a las normas INEN correspondientes. Existen rótulos con los símbolos respectivos en sitios visibles				
VI. Iluminación				
Las áreas tienen una adecuada iluminación, con luz natural siempre que es posible, y donde se necesita luz artificial, ésta es lo más semejante a la luz natural				

para garantizar que el trabajo se lleve a cabo eficientemente.				
Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas por encima de las líneas de elaboración, envasado y almacenamiento de los alimentos y materias primas, deben ser de tipo de seguridad y deben estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.				
VII. Calidad del Aire y Ventilación				
a) Se dispone de medios adecuados de ventilación natural o mecánica, directa o indirecta y adecuados para prevenir la condensación del vapor, entrada de polvo y facilitar la remoción del calor donde sea viable y requerido;				
b) Los sistemas de ventilación deben ser diseñados y ubicados de tal forma que eviten el paso de aire desde un área contaminada a una área limpia; deben permitir el acceso para aplicar un programa de limpieza periódica;				
c) Los sistemas de ventilación evitan la contaminación del alimento con aerosoles, grasas, partículas u otros contaminantes, inclusive los provenientes del sistema de ventilación, y evitan la incorporación de olores que puedan afectar la calidad del alimento; donde sea requerido, deben permitir el control de la temperatura ambiente y humedad relativa;				

d) Las aberturas para circulación del aire están protegidas con mallas de material no corrosivo y deben ser fácilmente removibles para su limpieza;				
e) Cuando la ventilación es inducida por ventiladores o equipos acondicionadores de aire, el aire debe ser filtrado y mantiene una presión positiva en las áreas de producción donde el alimento está expuesto, para asegurar el flujo de aire hacia el exterior; y,				
f) El sistema de filtros está bajo un programa de mantenimiento, limpieza o cambios.				
VIII. Control de Temperatura y Humedad Ambiental				
Existen mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente, cuando ésta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.				
IX. Instalaciones Sanitarias				
Existen instalaciones o facilidades higiénicas que aseguran la higiene del personal para evitar la contaminación de los alimentos. Estas deben incluir:				
a) Las instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, hay cantidades suficientes e independientes para hombres y mujeres, de acuerdo a los reglamentos de seguridad e higiene laboral vigentes;				
b) Ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, tienen acceso directo a las áreas de producción;				

c) Los servicios sanitarios están dotados de todas las facilidades necesarias, como dispensador de jabón, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes preferiblemente cerrados para depósito de material usado;				
d) En las zonas de acceso a las áreas críticas de elaboración deben instalarse unidades dosificadoras de soluciones desinfectantes cuyo principio activo no afecte a la salud del personal y no constituya un riesgo para la manipulación del alimento;				
e) Las instalaciones sanitarias se mantienen permanentemente limpias, ventiladas y con provisión suficiente de materiales; y,				
f) En las proximidades de los lavamanos se han colocado avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción.				
Art. 7.- SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES				
I. Suministro de Agua				
a) Se tiene un abastecimiento y un sistema de distribución adecuado de agua potable así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control;				
b) El suministro de agua dispone de mecanismos para garantizar la temperatura y presión requeridas en el proceso, la limpieza y desinfección efectiva;				

c) Se permite el uso de agua no potable para aplicaciones como control de incendios, generación de vapor, refrigeración; y otros propósitos similares, y en el proceso, siempre y cuando no sea ingrediente ni contamine el alimento; y,				
d) Los sistemas de agua no potable están identificados y no están conectados con los sistemas de agua potable.				
II. Suministro de Vapor				
En caso de contacto directo de vapor con el alimento, se disponen de sistemas de filtros para la retención de partículas, antes de que el vapor entre en contacto con el alimento y se deben utilizar productos químicos de grado alimenticio para su generación.				
III. Disposición de Desechos Líquidos				
a) La planta cuenta con instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales; y,				
b) Los drenajes y sistemas de disposición son diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.				
IV. Disposición de Desechos Sólidos				
a) Se cuenta con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas;				
b) Donde sea necesario, se				

<p>tienen sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales;</p>				
<p>c) Los residuos se remueven frecuentemente de las áreas de producción y se disponen de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas; y,</p>				
<p>d) Las áreas de desperdicios están ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.</p>				

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

Anexo 4

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.”


LISTA DE CHEQUEO INSTALACIONES, AMBIENTE DE TRABAJO				
				
NORMA: Decreto Ejecutivo 3253 / PUBLICADO: R.O. 696 el 4-nov-2002 / (Aplicable a los establecimientos donde se procesen, envasen y distribuyan alimentos)				
REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA				
CAPÍTULO I				
DE LAS INSTALACIONES				
LISTA DE CHEQUEO	CHECK			OBSERVACIONES
	SI	NO	N/A	
Art. 3.- El establecimiento donde se produce y manipula alimentos cumple con los siguientes requisitos:				
a. El riesgo de contaminación y alteración es mínimo;	X			
b. El diseño y distribución de las áreas permite un mantenimiento, limpieza y desinfección	X			
c. Las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no son tóxicos, son fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,	X			
d. Facilita un control efectivo de plagas y dificulta el acceso y refugio de las mismas.	X			
Art. 4.- DE LA LOCALIZACION: El establecimiento está protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

Art. 5.- DISEÑO Y CONSTRUCCION: La edificación está diseñada y construida de manera que:				
a. Ofrece protección contra polvo, materias extrañas, insectos, roedores, aves y otros elementos del ambiente exterior y mantiene condiciones sanitarias;	X			
b. La construcción es sólida y dispone de espacio suficiente para la instalación; operación y mantenimiento de los equipos así como para el movimiento del personal y el traslado de materiales o alimentos;	X			
c. Brinda facilidades para la higiene personal; y,	X			
d. Las áreas internas de producción se dividen en zonas según el nivel de higiene que requieren y dependiendo de los riesgos de contaminación de los alimentos.		X		ES NECESARIO REALIZAR UN REDISEÑO DE ÁREAS
Art. 6.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS AREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y ACCESORIOS: Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción:				
I. Distribución de Áreas.				
a) Las diferentes áreas o ambientes están distribuidos y señalizados siguiendo de preferencia el principio de flujo hacia adelante, esto es, desde la recepción de las materias primas hasta el despacho del alimento terminado, de tal manera que se evite confusiones y contaminaciones;		X		ES NECESARIO REALIZAR UN REDISEÑO DE ÁREAS
b) Los ambientes de las áreas críticas, permiten un apropiado mantenimiento, limpieza, desinfección y des infestación y minimizan las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, traslado de materiales, alimentos o circulación de personal; y,		X		ES NECESARIO REALIZAR UN REDISEÑO DE ÁREAS
c) En caso de utilizarse elementos inflamables, éstos estarán ubicados en una área alejada de la planta, la cual será de construcción adecuada y ventilada. Debe mantenerse limpia, en buen estado y de uso exclusivo para estos alimentos.	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

II. Pisos, Paredes, Techos y Drenajes:				
a) Los pisos, paredes y techos están contruidos de tal manera que puedan limpiarse adecuadamente, mantenerse limpios y en buenas condiciones;	X			
b) Las cámaras de refrigeración o congelación, permiten una fácil limpieza, drenaje y condiciones sanitarias;	X			
c) Los drenajes del piso tienen la protección adecuada y están diseñados de forma que permite su limpieza. Donde se requiere, tienen instalados el sello hidráulico, trampas de grasa y sólidos, con fácil acceso para la limpieza;	X			
d) En las áreas críticas, las uniones entre las paredes y los pisos, son cóncavas para facilitar su limpieza;		X		ES NECESARIO BRINDAR MANTENIMIENTO A LAS UNIONES ENTRE PARED Y TECHO PARA EVITAR ACUMULACIÓN DE SUCIEDAD.
e) Las áreas donde las paredes no terminan unidas totalmente al techo, terminan en ángulo para evitar el depósito de polvo; y,				
f) Los techos, falsos techos y demás instalaciones suspendidas están diseñadas y construidas de manera que se evita la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de mohos, el desprendimiento superficial y además se facilita la limpieza y mantenimiento.	X			
III. Ventanas, Puertas y Otras Aberturas.				
a) En áreas donde el producto está expuesto y existe una alta generación de polvo, las ventanas y otras aberturas en las paredes están construidas de manera que eviten la acumulación de polvo o cualquier suciedad. Las repisas internas de las ventanas (alféizares), si las hay, están en pendiente para evitar que sean utilizadas como estantes;			X	

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

b) En las áreas donde el alimento está expuesto, las ventanas son de material no astillable; si tienen vidrio, está adosada una película protectora que evita la proyección de partículas en caso de rotura;		X		SE DEBE TOMAR MEDIDAS DE PRECAUCIÓN PARA EVITAR PELIGROS
c) En áreas de mucha generación de polvo, las estructuras de las ventanas no tienen cuerpos huecos y, en caso de tenerlos, permanecen sellados y son de fácil remoción, limpieza e inspección. De preferencia los marcos no son de madera;	X			
d) En caso de comunicación al exterior, tienen sistemas de protección a prueba de insectos, roedores, aves y otros animales; y,	X			
e) Las áreas en las que los alimentos de mayor riesgo están expuestos, no tienen puertas de acceso directo desde el exterior; cuando el acceso es necesario se utilizan sistemas de doble puerta, o puertas de doble servicio, con mecanismos de cierre automático como brazos mecánicos y sistemas de protección a prueba de insectos y roedores.			X	
IV. Escaleras, Elevadores y Estructuras Complementarias (rampas, plataformas).				
a) Las escaleras, elevadores y estructuras complementarias están ubicadas y construidas de manera que no causan contaminación al alimento o dificultan el flujo regular del proceso y la limpieza de la planta;	X			
b) Son de material durable, fácil de limpiar y mantener; y,	X			
c) En caso de estructuras complementarias sobre las líneas de producción, las líneas de producción tiene elementos de protección y las estructuras tienen barreras a cada lado para evitar la caída de objetos y materiales extraños.			X	

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

V. Instalaciones Eléctricas y Redes de Agua.				
a) La red de instalaciones eléctricas, son de tipo abierto y los terminales están adosados en paredes o techos. Para las áreas críticas, existe un procedimiento escrito de inspección y limpieza;	X			NO APLICA PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE REDES DE AGUA
b) No se evidencia la presencia de cables colgantes sobre las áreas de manipulación de alimentos; y,	X			
c) Las líneas de flujo (tuberías de agua potable, agua no potable, vapor, combustible, aire comprimido, aguas de desecho, otros) se identifican con un color distinto para cada una de ellas, de acuerdo a las normas INEN correspondientes. Existen rótulos con los símbolos respectivos en sitios visibles			X	SE TRATA DE UN RESTAURANTE
VI. Iluminación.				
Las áreas tienen una adecuada iluminación, con luz natural siempre que es posible, y donde se necesita luz artificial, ésta es lo más semejante a la luz natural para garantizar que el trabajo se lleve a cabo eficientemente.	X			
Las fuentes de luz artificial que estén suspendidas por encima de las líneas de elaboración, envasado y almacenamiento de los alimentos y materias primas, deben ser de tipo de seguridad y deben estar protegidas para evitar la contaminación de los alimentos en caso de rotura.	X			
VII. Calidad del Aire y Ventilación.				
a) Se dispone de medios adecuados de ventilación natural o mecánica, directa o indirecta y adecuados para prevenir la condensación del vapor, entrada de polvo y facilitar la remoción del calor donde sea viable y requerido;	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

b) Los sistemas de ventilación deben ser diseñados y ubicados de tal forma que eviten el paso de aire desde un área contaminada a una área limpia; donde sea necesario, deben permitir el acceso para aplicar un programa de limpieza periódica;	X			
c) Los sistemas de ventilación evitan la contaminación del alimento con aerosoles, grasas, partículas u otros contaminantes, inclusive los provenientes de los mecanismos del sistema de ventilación, y evitan la incorporación de olores que puedan afectar la calidad del alimento; donde sea requerido, deben permitir el control de la temperatura ambiente y humedad relativa;	X			
d) Las aberturas para circulación del aire están protegidas con mallas de material no corrosivo y deben ser fácilmente removibles para su limpieza;	X			
e) Cuando la ventilación es inducida por ventiladores o equipos acondicionadores de aire, el aire debe ser filtrado y mantiene una presión positiva en las áreas de producción donde el alimento está expuesto, para asegurar el flujo de aire hacia el exterior; y,			X	
f) El sistema de filtros está bajo un programa de mantenimiento, limpieza o cambios.	X			
VIII. Control de Temperatura y Humedad Ambiental.				
Existen mecanismos para controlar la temperatura y humedad del ambiente, cuando ésta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.		X		
IX. Instalaciones Sanitarias.				
Existen instalaciones o facilidades higiénicas que aseguran la higiene del personal para evitar la contaminación de los alimentos. Estas deben incluir:	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

a) Las instalaciones sanitarias tales como servicios higiénicos, duchas y vestuarios, hay cantidades suficientes e independientes para hombres y mujeres, de acuerdo a los reglamentos de seguridad e higiene laboral vigentes;	X			
b) Ni las áreas de servicios higiénicos, ni las duchas y vestidores, tienen acceso directo a las áreas de producción;	X			
c) Los servicios sanitarios están dotados de todas las facilidades necesarias, como dispensador de jabón, implementos desechables o equipos automáticos para el secado de las manos y recipientes preferiblemente cerrados para depósito de material usado;	X			
d) En las zonas de acceso a las áreas críticas de elaboración deben instalarse unidades dosificadoras de soluciones desinfectantes cuyo principio activo no afecte a la salud del personal y no constituya un riesgo para la manipulación del alimento;	X			
e) Las instalaciones sanitarias se mantienen permanentemente limpias, ventiladas y con una provisión suficiente de materiales; y,	X			
f) En las proximidades de los lavamanos se han colocado avisos o advertencias al personal sobre la obligatoriedad de lavarse las manos después de usar los servicios sanitarios y antes de reiniciar las labores de producción.		X		VERIFICAR SEÑALÉTICA
Art. 7.- SERVICIOS DE PLANTA - FACILIDADES.				
I. Suministro de Agua.				
a) Se tiene un abastecimiento y un sistema de distribución adecuado de agua potable así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento, distribución y control;	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

b) El suministro de agua dispone de mecanismos para garantizar la temperatura y presión requeridas en el proceso, la limpieza y desinfección efectiva;			X	
c) Se permite el uso de agua no potable para aplicaciones como control de incendios, generación de vapor, refrigeración; y otros propósitos similares, y en el proceso, siempre y cuando no sea ingrediente ni contamine el alimento; y,			X	
d) Los sistemas de agua no potable están identificados y no están conectados con los sistemas de agua potable.			X	
II. Suministro de Vapor.				
En caso de contacto directo de vapor con el alimento, se disponen de sistemas de filtros para la retención de partículas, antes de que el vapor entre en contacto con el alimento y se deben utilizar productos químicos de grado alimenticio para su generación.			X	
III. Disposición de Desechos Líquidos.				
a) La planta cuenta con instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales; y,			X	
b) Los drenajes y sistemas de disposición son diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.	X			
IV. Disposición de Desechos Sólidos.				
a) Se cuenta con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas;	X			

Tabla 2. Lista de chequeo infraestructura del restaurante Ch Farina sucursal “La Kennedy-Quito D. M.” (Continuación)

b) Donde sea necesario, se tienen sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales;	X			
c) Los residuos se remueven frecuentemente de las áreas de producción y se disponen de manera que se elimine la generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas; y,	X			
d) Las áreas de desperdicios están ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.	X			
TOTAL	38	7	10	

Elaborado por: Daniel Gamboa Núñez

ANEXO 5

**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS RESTAURANTE CH
FARINA SUCURSAL LA KENNEDY QUITO
D.M.**



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

MAN FP 001

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL LA KENNEDY

QUITO D.M. - ECUADOR

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firmas de responsabilidad				

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1 de 350

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	MISIÓN	3
3.	VISIÓN	3
4.	OBJETIVOS	3
5.	ALCANCE	4
6.	REFERENCIAS	4
7.	DEFINICIONES	4
10.	RESPONSABLES	7
11.	GENERALIDADES	8
13.	INSTRUCTIVOS	9
14.	REGISTROS	9
15.	ANEXOS	9
16.	HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.-	10

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2 de 350



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

MAN FP 001

1. INTRODUCCIÓN

El manual de funciones y procedimientos es un documento en el que se describen las principales funciones de cada uno de los cargos y los procedimientos a seguir para el correcto desempeño de las actividades inherentes a la operatividad del restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M. con el fin de mejorar el ambiente laboral y por consiguiente cumplir las expectativas de los clientes en cuanto a calidad y servicio se refiere.

2. MISIÓN

Ofrecer productos de calidad en un ambiente familiar y ameno, donde prima la calidad de servicio, a través de un talento humano comprometido, motivado y capacitado.

3. VISIÓN

Ser la mejor pizzería en calidad y servicio.

4. OBJETIVOS

Delinear claramente las funciones de cada uno de los cargos dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la Ciudad de Quito D.M.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3 de 350

Describir los procedimientos principales a cumplir dentro del restaurante Ch Farina sucursal La Kennedy de la Ciudad de Quito D.M., para el correcto desarrollo de las actividades operativas.

5. ALCANCE

Este manual abarca todas las áreas del restaurante, para cumplir con las actividades operativas que tienen que ver con el servicio de venta de pizzas en el restaurante.

6. REFERENCIAS

- Manual de Inducción CITYMAXIS S.A. Ch Farina la pizza Italiana Actualizado en Mayo del 2013.
 - Reglamento Interno de trabajo CITYMAXIS S.A.

7. DEFINICIONES

Administrador.- es el encargado de velar por el buen funcionamiento del restaurante, cumplimiento de normas y procedimientos establecidos.

Cajero.- es el encargado de cobrar a los clientes, llevar correctamente las cuentas y asistir al administrador cuando el mismo tenga que ausentarse.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4 de 350

Pizzero.- es el encargado de preparar y decorar los productos solicitados por el cliente.

Cocinero.- es quien se encarga de procesar las materias primas que serán utilizadas para la preparación de los productos ofertados a los clientes.

Mesero.- es el encargado de atender a los clientes servir los productos solicitados y atender cualquier requerimiento dentro del cliente.

Motorizado.- es el encargado de la distribución o entrega de los productos a los clientes cuando realizan un pedido a domicilio.

COLPA.- Es un proceso del mejoramiento continuo cuyo objetivo es lograr que todas las áreas de la empresa estén limpias y en orden permanente, haciéndose esto un hábito; con la finalidad de obtener ambientes adecuados para mejorar la competitividad.

Clasificar: Distinguir lo necesario, de lo innecesario quedándonos con lo necesario.

Organizar: Ordenar e identificar de lo que se clasifico como necesario.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5 de 350

Limpiar: Asegurar que las cosas siempre se encuentren en las mejores condiciones posibles.

Prevenir: Desarrollar sistemas que avisen de anomalías y sean de fácil comprensión por todos.

Autocontrol: Acciones que fomentan la fijación y conservación de hábitos para el COLPA (auditorías o revisiones).

8. ABREVIATURAS

SDR : Servicio De Restaurante

SAD : Servicio A Domicilio

SPLL : Servicio Para Llevar

COLPA : **Clasificar - Organizar – Limpiar – Prevenir - Autocontrol**

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

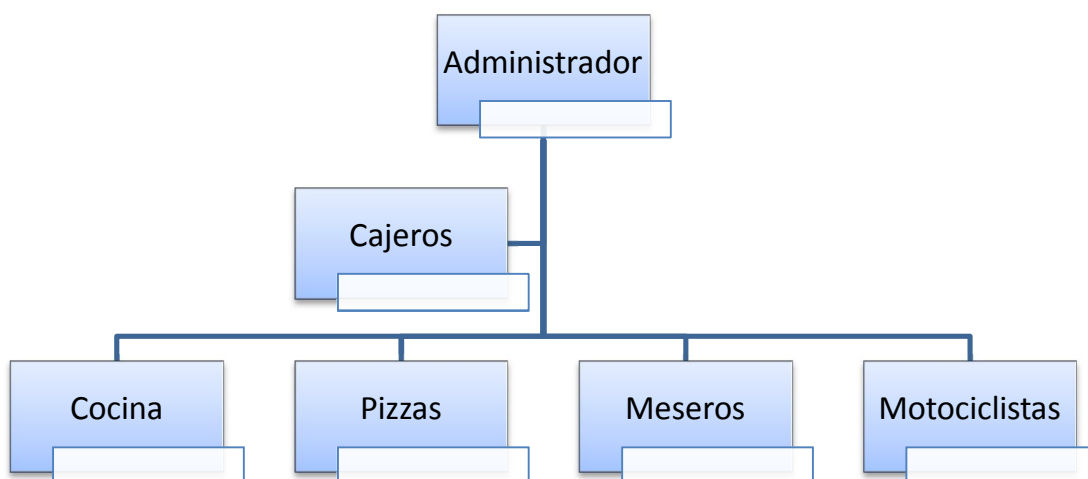
Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6 de 350

9. ORGANIGRAMA

Restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.



10. RESPONSABLES

Es responsabilidad de todo el personal cumplir las normas y procedimientos descritos y delineados por la empresa CITYMAXIS S.A. – CH FARINA.

El administrador del restaurante es quien debe velar por el cumplimiento de los procedimientos descritos en el manual.

El administrador del local es quien debe manifestar claramente a cada colaborador cuales son las funciones a cumplir dentro de la organización

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

con el fin de evitar inconvenientes o insatisfacciones de parte del personal.

11. GENERALIDADES

El manual de funciones está constituido de seis documentos denominados fichas de puestos de trabajo para los diferentes cargos de los colaboradores del restaurante.

- Administrador
- Cajeros
- Cocina
- Pizzas
- Meseros
- Motociclistas

El manual de procedimientos es una síntesis de las operaciones realizadas día a día en el restaurante, entre los que tenemos los siguientes:

Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para CITYMAXIS S.A. – Grupo Ch Farina. CH BPM 001

- Procedimiento de control de inventarios PROC CINV 001
- Procedimiento de atención al cliente PROC AT C 002
- Procedimiento de control de plagas PROC MIP 003
- Procedimiento de organización de áreas PROC ORG 004

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8 de 350

DOCUMENTOS GENERADOS.-

- Manual de Funciones
- Manual de Procedimientos

12. INSTRUCTIVOS

- Instructivo atención al cliente en SAD INST ACSPLL 001
- Instructivo atención al cliente MESEROS INST ACSDR 002
- Instructivo de atención al cliente MOTOCICLISTA INST ACSAD 003
- Instructivo de montaje de mesas INST MM 004
- Instructivo de limpieza de sobrenadantes INST LIMPSN 005
- instructivo de limpieza profunda INST LIMPPF 006

13. REGISTROS

- Evaluación de COLPA producción
- Evaluación de COLPA locales

14. ANEXOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9 de 350



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

MAN FP 001

- Manual de Inducción CITYMAXIS S.A. Ch Farina la pizza Italiana
Actualizado en Mayo del 2013.

15. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.-

Versiones realizadas:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10 de 350

ANEXO 6

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

MF FPT 001

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firmas de responsabilidad				

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1 de 350



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. REFERENCIAS	4
5. FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO	4
6. ANEXOS.....	10
7. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.....	10

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2 de 350

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de la organización es muy importante delinear claramente las funciones, responsabilidades y competencias necesarias para el puesto de trabajo, de esta manera es posible controlar y monitorear la ejecución de actividades o tareas delegadas a nuestros colaboradores.

Al tener este documento la organización puede sin inconvenientes realizar un proceso de contratación de personal más ágil; el administrador del local puede evaluar al personal bajo su cargo de acuerdo a lo descrito en la ficha de puesto de trabajo; así como el personal que ingresa a la organización tendrá claro cuáles son las actividades que va a desarrollar y las funciones a desempeñar.

Es muy importante el diseño de las fichas de puesto de trabajo de este modo todas las personas que apliquen a determinado cargo deberán cumplir con las competencias necesarias que solicita la empresa para desempeñar normal y correctamente sus actividades diarias.

2. OBJETIVO

Describir las funciones, responsabilidades y competencias necesarias requeridas para desempeñarse en las diferentes áreas del restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M, a través de un documento denominado ficha de puesto de trabajo.

3. ALCANCE

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3 de 350

La descripción de funciones aplica a todos los cargos existentes dentro del restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M, indispensables para el buen funcionamiento y operatividad del local (administrador, cajeros, pizzeros, meseros, cocineros, motociclistas).

4. REFERENCIAS

N/A

5. FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

A continuación se detallan las fichas de puestos de trabajo para los diferentes cargos dentro del restaurante Ch Farina Sucursal La Kennedy de la ciudad de Quito D.M.

- Administrador,
- Cajeros,
- Pizzeros,
- Meseros,
- Cocineros,
- Motociclistas

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4 de 350




**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

MF FPT 001

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO		Código:	
			Edición:	
			Vigencia:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:				
ADMINISTRADOR				
FUNCIONES:				
	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrar el local	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrar el recurso humano a su cargo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestionar ventas para los tres servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de inventarios
	<input checked="" type="checkbox"/>	Atención personalizada al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Control y manejo de Kardex
	<input checked="" type="checkbox"/>	Facturar pedidos de clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	Gestionar los permisos de funcionamiento exigidos por las autoridades competentes para la operatividad normal del local.
	<input checked="" type="checkbox"/>	Revisión de los cuadros de caja y depósitos de las ventas diarias	<input checked="" type="checkbox"/>	Control de stocks
	<input checked="" type="checkbox"/>	Llevar control de fondos rotativos	<input checked="" type="checkbox"/>	Coordinar el mantenimiento, limpieza y organización de todas las áreas de trabajo
	<input checked="" type="checkbox"/>	Organizar producción	<input checked="" type="checkbox"/>	velar por el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la empresa
RESPONSABILIDADES				
<ul style="list-style-type: none"> . Administración del local . Administración del recurso humano . Control de inventarios y stocks . Impulsar las ventas del local . Organización y control de producción . Elaboración y envío de reportes administrativos . Control y administración del dinero de las ventas . Control y administración del dinero de Fondo rotativo y fondo sueltos . Requerimientos 				
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO				
FORMACIÓN				
Titulo de Bachiller (mínimo) , Manejo de Sistemas Informáticos (Excel básico, Word, Outlook Express). Conocimientos en Atención al cliente (Interno y externo), Manejo de Kardex,				
EXPERIENCIA				
Requerida, mínimo dos años de experiencia.				
APTITUDES				
Excelente presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo.				
OBSERVACIONES:			Firma:	
			Fecha: __/__/__	

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5 de 350




**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

MF FPT 001

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO		Código:																					
			Edición:																					
			Vigencia:																					
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:																								
CAJERO																								
FUNCIONES:																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 50%;">Atención personalizada al cliente</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 50%;">Control y manejo de Kardex</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Facturar pedidos de clientes</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Atención a domicilio verificar dirección y confirmar pedido</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Cuadre diario de caja</td> <td></td> <td>Preparar y enviar valija</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Llevar control de fondos rotativos</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Limpieza y organización del área de trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Preparar depósitos</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Control de personal de local asignado</td> </tr> </table>					X	Atención personalizada al cliente	X	Control y manejo de Kardex	X	Facturar pedidos de clientes	X	Atención a domicilio verificar dirección y confirmar pedido	X	Cuadre diario de caja		Preparar y enviar valija	X	Llevar control de fondos rotativos	X	Limpieza y organización del área de trabajo	X	Preparar depósitos	X	Control de personal de local asignado
X	Atención personalizada al cliente	X	Control y manejo de Kardex																					
X	Facturar pedidos de clientes	X	Atención a domicilio verificar dirección y confirmar pedido																					
X	Cuadre diario de caja		Preparar y enviar valija																					
X	Llevar control de fondos rotativos	X	Limpieza y organización del área de trabajo																					
X	Preparar depósitos	X	Control de personal de local asignado																					
RESPONSABILIDADES																								
<ul style="list-style-type: none"> · Efectuar la facturación de los clientes en los tres servicios (SAD, SPLL y SDR), con prolijidad y honestidad · Cumplir con los 10 pasos del cajero en SAD. · Manejo adecuado de la caja: cuadrando sin faltantes y enviando los reportes a tiempo así como el deposito al banco. · Control adecuado del Kardex: revisar inventarios del día anterior, revisar stock de productos para que no falten, verificar el buen estado de los productos (fechas de elaboración y caducidad) realizar pedidos a proveedores (en ausencia del Gerente o encargado), envío de valija a oficinas, cuadre del Kardex · Realizar una adecuada atención telefónica: conocer saludo inicial, promociones, reglas internas para contestar el teléfono, manejo de quejas e imprevistos, tiempo de despacho, manejo de clientes problemas. · Realizar una adecuada supervisión de su local: Control de la entrada y salida del personal, verificar la limpieza de todas las áreas, velando que el personal a su cargo de una excelente atención a los clientes. · Velar por su apariencia personal y del personal de local. · Ser poli funcional y velar porque este se cumpla en todas las áreas. · Establecer y mantener con sus clientes y compañeros de trabajo, relaciones profesionales de mutuo respeto. · Realizar las labores de volanteo de su local y velar por el cumplimiento del mismo por parte del resto del personal. 																								
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO																								
FORMACIÓN																								
Titulo de Bachiller , Manejo de Sistemas Informáticos (Excel básico, Word, Outlook Express). Conocimientos en Atención al cliente (Interno y externo), Manejo de Kardex,																								
EXPERIENCIA																								
Preferible pero no requerida, depende de la motivación y aptitudes del candidato.																								
APTITUDES																								
Excelente presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo.																								
OBSERVACIONES:			Firma:																					
			Fecha: __/__/__																					

ESTADO:

FECHA ELABORACION:

VERSION:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA



MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

MF FPT 001

	<p align="center">FICHA DE PUESTO DE TRABAJO</p>		Código:																									
			Edición:																									
			Vigencia:																									
<p>DENOMINACIÓN DEL PUESTO:</p> <p align="center">MESERO</p>																												
<p>FUNCIONES:</p> <table border="1"> <tr> <td align="center">X</td> <td>Atención personalizada al cliente</td> <td align="center">X</td> <td>Empacar y entrega producto a cliente</td> </tr> <tr> <td align="center">X</td> <td>Ofrecer productos y promociones</td> <td align="center">X</td> <td>Montaje y desmontaje de mesas</td> </tr> <tr> <td align="center">X</td> <td>Verificar pedido antes de entrega</td> <td align="center">X</td> <td>Limpieza, desinfección y organización de área de trabajo</td> </tr> <tr> <td align="center">X</td> <td>Servir productos acorde con políticas de empresa</td> <td align="center">X</td> <td>Llevar stock de vajilla y solicitarla si es necesario</td> </tr> <tr> <td align="center">X</td> <td>Pasar cuenta con sugerencia y una cortesía</td> <td align="center">X</td> <td>Realizar conteo de bebidas</td> </tr> <tr> <td align="center">X</td> <td>Entregar obsequio a los niños</td> <td align="center">X</td> <td>Realizar el volanteo de su local</td> </tr> </table>					X	Atención personalizada al cliente	X	Empacar y entrega producto a cliente	X	Ofrecer productos y promociones	X	Montaje y desmontaje de mesas	X	Verificar pedido antes de entrega	X	Limpieza, desinfección y organización de área de trabajo	X	Servir productos acorde con políticas de empresa	X	Llevar stock de vajilla y solicitarla si es necesario	X	Pasar cuenta con sugerencia y una cortesía	X	Realizar conteo de bebidas	X	Entregar obsequio a los niños	X	Realizar el volanteo de su local
X	Atención personalizada al cliente	X	Empacar y entrega producto a cliente																									
X	Ofrecer productos y promociones	X	Montaje y desmontaje de mesas																									
X	Verificar pedido antes de entrega	X	Limpieza, desinfección y organización de área de trabajo																									
X	Servir productos acorde con políticas de empresa	X	Llevar stock de vajilla y solicitarla si es necesario																									
X	Pasar cuenta con sugerencia y una cortesía	X	Realizar conteo de bebidas																									
X	Entregar obsequio a los niños	X	Realizar el volanteo de su local																									
<p>RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Estar correctamente presentados (uniformes pulcros y aseo personal impecable) · Cumplir con los 15 pasos de Atención al cliente desde el saludo hasta la despedida · Realizar las tareas de limpieza a conciencia: restaurante, cuadros, adornos, plantas artificiales, bomboneras, área infantil, rodapiés (lavarlos) limpieza y pesaje de postmix, sillas de bebe, restaurante (a la hora del cierre). · Realizar en forma adecuada sus tareas de control: Revisar stock de bebidas, llenar dispensadores (café, orégano, sal, pimienta, ají, queso, aceite), Contar bebidas y licores, revisar stock de sugerencias e individuales, Kardex de vajilla (fin de semana), realizar pedido de colas y licores, mantener stock de globos, control de cumpleaños (cantos y fotos), control de iluminación de rótulos (en la noche), montaje y desmontaje de mesas. · Ser poli funcional . · Aplicar las pautas promocionales que la Empresa disponga, para la atención de los clientes. · Establecer y mantener con sus clientes y compañeros de trabajo, relaciones profesionales de mutuo respeto. · Realizar labores de volanteo para el local al cual fuera asignado. · Todas las demás funciones que le asigne su Jefe Inmediato, siempre y cuando estas tengan que ver con las actividades de la empresa. 																												
<p>COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO</p> <p align="center">FORMACIÓN</p> <p>Ciclo básico aprobado (Mínimo).</p> <p align="center">EXPERIENCIA</p> <p>Preferible pero no requerida, depende de la motivación y aptitudes del candidato.</p> <p align="center">APTITUDES</p> <p>Excelente presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales.</p>																												
<p>OBSERVACIONES:</p>			<p>Firma:</p>	<p>Fecha: __/__/__</p>																								


ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO		Código:	
			Edición:	
			Vigencia:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:				
PIZZERO				
FUNCIONES:				
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención al cliente interno	<input checked="" type="checkbox"/>	Mantener la higiene y aseo personal	
<input checked="" type="checkbox"/>	Elaborar las pizzas y productos solicitados por el cliente siguiendo normas y procedimientos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenerse siempre bien uniformado y con su uniforme limpio	
<input checked="" type="checkbox"/>	Llegar al local con 10 minutos de anticipación	<input checked="" type="checkbox"/>	Controlar stock y calidad de productos	
<input checked="" type="checkbox"/>	Prender los hornos	<input checked="" type="checkbox"/>	5 minutos antes de finalizar la jornada, realizar el conteo de masas dejando el inventario final	
<input checked="" type="checkbox"/>	Mantener limpia su área de trabajo, desinfección del mesón, retenedora y herramientas de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	Apagar los hornos y cerrar la llave del gas	
RESPONSABILIDADES:				
<ul style="list-style-type: none"> · Preparar oportunamente los productos asignados, guardando siempre las condiciones de sanitación y manipulación de alimentos exigidos por la empresa · Cuidar especialmente de su higiene y cuidado personal, sobre todo antes y durante la preparación de los alimentos a su cargo · Utilizar las recetas y los ingredientes establecidos por la empresa · Cuidar del aseo de su área de trabajo, evitando que personas ajenas a su actividad, ingresen a ella, sin los aditamentos exigidos por la empresa (red de cabello, mandil, delantal...etc...) · Llevar el registro de producción de masas. · Mantener siempre una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo. · Realizar labores de volanteo en el local al que fuera asignado. · Cualquier otra actividad relacionada a su trabajo, que le solicite su Jefe Inmediato 				
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO				
FORMACIÓN				
Ciclo básico aprobado (Mínimo), Conocimientos en funciones de cocina y/o panadería, conocimientos en manipulación de alimentos				
EXPERIENCIA				
Requerida				
APTITUDES				
Excelente presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales.				
OBSERVACIONES:				Firma:
				Fecha: __/__/__

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8 de 350




MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

FICHAS DE PUESTOS DE TRABAJO

MF FPT 001

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO		Código:	
			Edición:	
			Vigencia:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:				
COCINERO				
FUNCIONES:				
X	Atención al cliente interno	X	Mantener la higiene y aseo personal	
X	Controlar stock, y calidad de la materia prima de su área	X	Mantenerse siempre aseado y bien uniformado	
X	Recibir y controlar la calidad de productos despachados por Bodega y Proveedores	X	Limpieza y desinfección de áreas, equipos y utensilios, acorde con normas.	
X	Preparación y decoración de productos solicitados por el cliente.	X	Descongelar y limpiar neveras	
X	Despachar productos acorde con políticas	X	Realizar labores de volanteo	
X	Preparación y entrega de reportes			
RESPONSABILIDADES:				
<ul style="list-style-type: none"> · Preparar oportunamente los productos asignados, guardando siempre las condiciones de sanitización y manipulación de alimentos exigidos por la empresa. · Cuidar especialmente de su higiene y cuidado personal, sobre todo antes y durante la preparación de los alimentos a su cargo · Utilizar las recetas y los ingredientes establecidos por la empresa · Cuidar del aseo de su área de trabajo, evitando que personas ajenas a su actividad, ingresen a ella, sin los aditamentos exigidos por la empresa (red de cabello, mandil, delantal, etc.) · Mantener siempre una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo. · Realizar labores de volanteo en el local al que fuera asignado. · Cualquier otra actividad relacionada a su trabajo, que le solicite su Jefe Inmediato 				
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO				
FORMACIÓN				
Ciclo básico aprobado (Mínimo), Conocimientos en funciones de cocina, conocimientos en sanitación y manipulación de alimentos				
EXPERIENCIA				
Requerida				
APTITUDES				
Excelente presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, trabajo en equipo, buenas relaciones interpersonales.				
OBSERVACIONES:			Firma:	
			Fecha: __/__/__	

ESTADO:


FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9 de 350

	FICHA DE PUESTO DE TRABAJO		Código:	
			Edición:	
			Vigencia:	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:				
MOTORIZADO				
FUNCIONES:				
	<input checked="" type="checkbox"/>	Atención personalizada al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Armar cajas para productos
	<input checked="" type="checkbox"/>	Empacar y verificar pedido	<input checked="" type="checkbox"/>	Enfundar aderezos, caramelos y servilletas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificar facturas y cupones	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza de motos y cajas
	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificar dirección y forma de pago	<input checked="" type="checkbox"/>	Limpieza de entrada de local
	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar depósitos y verificar cantidades	<input checked="" type="checkbox"/>	Ayudar con vajilla en cocina
	<input checked="" type="checkbox"/>	Llenar hoja de despachos	<input checked="" type="checkbox"/>	Realizar volanteo
RESPONSABILIDADES:				
<ul style="list-style-type: none"> · Cumplir con los 11 pasos para una entrega eficiente · Cuidar especialmente de su higiene y cuidado personal · Colaborar con las actividades requeridas en el local · Colaborar con la limpieza de las diferentes áreas del local · Mantener el control del material de empaque · Realizar labores de volanteo de su local · Cualquier otra actividad relacionada a su trabajo, que le solicite su Jefe Inmediato 				
COMPETENCIA NECESARIA PARA EL PUESTO DE TRABAJO				
FORMACIÓN				
Aprobado el ciclo básico, conocimiento de sectores y direcciones, mecánica de motos básica y leyes de tránsito				
EXPERIENCIA				
Requerida				
APTITUDES				
Muy buena presencia, capacidad de trabajo bajo presión, responsabilidad, atención, flexibilidad de trabajo en horarios rotativos, orientación al servicio, comunicación efectiva, buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, buena disposición, buena actitud hacia sus compañeros.				
OBSERVACIONES:			Firma:	
				Fecha: __/__/__

6. ANEXOS

N/A

7. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10 de 350

ANEXO 7

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA**



MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA

CH BPM 001

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1 de 350



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA**

CH BPM 001

INTRODUCCIÓN

La guía de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), ha sido elaborado para CITYMAXIS S.A. - Ch Farina, basada en:

- EL REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA PARA ALIMENTOS PROCESADOS, No 3253, publicado el Lunes, 4 de noviembre del 2002 - R. O. No. 696, República del ECUADOR.

El presente documento lo hemos desarrollado con el propósito de reducir significativamente los riesgos de contaminación que pudieran lesionar la salud de los consumidores directos de productos alimenticios elaborados (pizzas, pastas, ensaladas), o que provocarían pérdidas del mismo.

Todo el personal que labora en CITYMAXIS S.A. Ch Farina deberá conocer, entender y cumplir con las disposiciones dadas en esta guía con el fin de que los productos que dicha empresa procesa y comercializa, sean sanos, seguros y cumplan con las expectativas de calidad que los clientes esperan, y que los entes reguladores exigen.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2 de 350

1. INFRAESTRUCTURA

1.1 Alrededores y Vías de Acceso

Los alrededores y las vías de acceso deben estar siempre iluminadas, mantenerse libres de acumulaciones de materiales, basuras, desperdicios, o cualquier otro elemento que favorezca posibilidad de albergue para contaminantes y plagas. Todo el entorno del local (restaurante) será mantenido en condiciones que protejan contra la contaminación de los productos.

Algunos aspectos que se deben considerar para mantener los alrededores del restaurante en forma adecuada:

- Remover basura y desperdicios que se encuentren dentro de las diferentes áreas del restaurante (cocina, pizzas, caja, restaurante, baños) que pueda constituir una atracción, lugar de cría, o refugio para las plagas.
- Mantener las calles, patios y lugares de estacionamiento de forma que estos no constituyan una fuente de contaminación.
- Mantener buenos drenajes, de manera que no puedan contribuir a la contaminación de los productos por medio de infiltraciones.
- La disposición de los desperdicios debe hacerse adecuadamente de manera que estos no constituyan una fuente de contaminación (basureros con tapa y debidamente identificados)

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3 de 350

1.2 Patio

El patio debe mantener una iluminación adecuada, debe estar pavimentado, libre de polvo y elementos extraños; tendrán desniveles hacia las alcantarillas para drenar las aguas, los drenajes deben tener tapas para evitar el paso de plagas.

1.3 Diseño, Construcción de las instalaciones

Los edificios y estructuras del restaurante serán de un tamaño, construcción y diseño que faciliten su mantenimiento, y las operaciones sanitarias para la elaboración de productos alimenticios.

Deben existir espacios suficientes que permitan las maniobras y el fácil flujo de equipos, materiales y personas.

Las áreas de proceso (cocina, pizzas) deben a la medida de lo posible estar separadas físicamente de las áreas destinadas a servicios para evitar cruces contaminantes; claramente identificadas y señalizadas.

Las áreas de almacenamiento de producto deben estar claramente identificadas y el producto no debe estar directamente sobre el piso para esto se utilizarán estanterías.

1.4 Pisos

Deben ser construidos con materiales resistentes, impermeables para controlar hongos y focos de proliferación de microorganismos.

1.5 Paredes

Las paredes serán lisas, lavables, recubiertas de material sanitario de color claro y fácil limpieza y desinfección.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4 de 350

1.6 Techos

Su altura en las zonas de proceso no será menor a tres metros, no deben tener grietas ni elementos que permitan la acumulación de polvo.

Deben ser fáciles de limpiar y se debe evitar al máximo la condensación, ya que facilita la formación de mohos y el crecimiento de bacterias. En las zonas de producción como cocina y pizzas deben instalarse campanas extractoras de gases, y olores.

1.7 Ventanas

Deben construirse en materiales inoxidables, sin rebordes que permitan la acumulación de suciedad; en las áreas de producción cocina y pizzas no debe haber ventanas por el peligro de ruptura y posible contaminación de los productos en caso de astillamiento.

Deben ser de fácil acceso para su limpieza.

1.8 Puertas

Serán construidas en materiales lisos, inoxidables que faciliten su limpieza y mantenimiento.

Todas las puertas deben ser verificadas su estado y conservación.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5 de 350



2. HIGIENE DEL PERSONAL

2.1 Personal

Toda persona que ingrese a trabajar en CITYMAXIS S.A. - Ch Farina y entre en contacto directo con las materias primas, producto terminado o materiales de empaque, equipos y utensilios, debe practicar y observar las medidas de higiene que a continuación se describen.

2.2 Control de Enfermedades

- CITYMAXIS S.A. - Ch Farina deberá procurar que el personal se someta a exámenes médicos en el Centro de Salud más cercano, por lo menos una vez al año, deberá mantenerse un archivo de los certificados médicos o carnet de salud.
- En caso de que el colaborador presente algún padecimiento respiratorio (resfriado, sinusitis, amigdalitis, alteraciones bronquiales, entre otras) y padecimientos intestinales como la diarrea o vómitos, deberá informarlo a su jefe inmediato, para que este a su vez tome las medidas correspondientes al caso enviando a la persona afectada donde el Médico Ocupacional para su diagnóstico.
- Si el empleado ha sufrido algún tipo de lesión como cortadas, erupciones en la piel, quemaduras y otras alteraciones, éstas deberán ser comunicadas al jefe inmediato y la persona con este tipo de problemas de salud no podrá manipular alimentos hasta que su afección haya sido tratada.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6 de 350

- Ninguna persona que sufra de heridas o lesiones deberá seguir manipulando productos ni superficies en contacto con los alimentos mientras la herida no haya sido completamente protegida mediante vendajes impermeables. Además, en el caso de que las lesiones sean en las manos deberán utilizarse guantes.
- Las personas que sufran cualquiera de los padecimientos señalados anteriormente deberán ser retiradas del proceso o reubicadas en puestos donde no estén en contacto con los productos, material de empaque o superficies en contacto con los alimentos.

2.3 Uniformes o indumentaria de trabajo

El uniforme o indumentaria de trabajo debe ser de color blanco y debe mantenerse en buenas condiciones y limpio.

2.4 Mandiles o delantales

Los mandiles o delantales que se utilizan en el área de pizzas deben preferiblemente ser de color blanco y estar limpios al comienzo del día y mantenerse en estas condiciones. Los mandiles deberán lavarse diariamente.

Los mandiles o delantales que se utilizan en el área de cocina deben preferiblemente ser de color rojo y estar limpios al comienzo del día y mantenerse en estas condiciones. Los mandiles deberán lavarse diariamente.

Los mandiles o delantales que se utilizan para operaciones de limpieza deben preferiblemente ser de color verde y estar limpios al comienzo del

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 7 de 350



día y mantenerse en estas condiciones. Los mandiles deberán lavarse diariamente.

Las mandiles o delantales deberán mantenerse en buen estado; sin presentar desgarres, partes descosidas o presencia de huecos.

En los mandiles o delantales no se permiten bolsillos que estén situados más arriba de la cintura, para prevenir que los artículos que puedan encontrarse en ellas caigan accidentalmente en el producto.

2.5 Cobertor para el cabello

Todo el personal que ingrese al área de proceso deberá cubrir su cabeza con una redecilla, cofia o gorra. El cabello deberá usarse de preferencia corto. Las personas que usan el cabello largo (mujeres) deberán sujetarlo de tal modo que el mismo no se salga de la redecilla, cofia o gorra.

2.6 Cubre bocas o mascarilla.

Todo el personal que ingrese al área de producción (cocina o pizzas) y entre en contacto con producto, material de empaque o superficies en contacto con el alimento debe cubrirse la boca y la nariz con un cubre bocas o mascarilla con el fin de evitar la contaminación.

2.7 Guantes

Si para manipular los alimentos o productos se requiere de guantes; éstos deben estar en buenas condiciones, limpios y desinfectados, los mismos pueden ser de látex. El uso de guantes no eximirá al empleado de la obligación de lavarse las manos frecuentemente.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8 de 350

2.8 Zapatos

Solo se permite el uso de zapatos cerrados y de suela antideslizante. Los mismos deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones.

2.9 Higiene Personal

Todo el personal debe practicar los siguientes hábitos de higiene personal:

- Darse un baño diario, en la mañana, antes de ir al trabajo
- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte

2.10 Manos

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Antes de iniciar labores
- Antes de manipular los productos
- Antes y después de comer
- Después de ir al servicio sanitario
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz
- Después de fumar
- Después de manipular la basura

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9 de 350

2.11 Forma correcta de lavarse las manos:

- Humedezca sus manos con agua
- Cúbralas con jabón desinfectante
- Frote sus manos entre sí, efectuando movimientos circulares por 15 a 20 segundos
- Frote bien sus dedos y limpie bien las uñas, debajo y alrededor de éstas con la ayuda de un cepillo
- Lave la parte de los antebrazos que está al descubierto y en contacto con los alimentos, rotando repetidamente
- Enjuague sus manos y antebrazos con suficiente agua
- Escurra el agua residual
- Seque las manos y los brazos con toallas desechables o secador de manos

2.12 Conducta Personal

En las áreas donde se manipule alimentos o productos está prohibido todo acto que pueda resultar en contaminación de éstos.

El personal debe evitar practicar actos que no son sanitarios tales como:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10 de 350

- Rascarse la cabeza u otras partes del cuerpo
- Tocarse la frente
- Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca
- Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes
- Exprimir espinillas y otras prácticas inadecuadas y antihigiénicas tales como: escupir, etc.

Si por alguna razón la persona incurre en algunos de los actos señalados anteriormente, debe lavarse inmediatamente las manos.

El personal antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse la boca y después lavarse las manos con jabón desinfectante, para prevenir la contaminación bacteriana.

Está prohibido meter los dedos o las manos en los productos si éstas no se encuentran limpias o cubiertas con guantes, con el fin de no contaminar los productos.

Para prevenir la posibilidad de que ciertos artículos caigan en el producto, no se debe permitir llevar en los uniformes (mandiles o delantales): lapiceros, lápices, anteojos, monedas, etc., particularmente de la cintura para arriba.

Dentro del área de proceso (cocina y pizzas) queda terminantemente prohibido fumar, ingerir alimentos, bebidas, golosinas (chicle, confites, etc.), escupir.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 11 de 350



No se permite introducir alimentos o bebidas al área de producción.

No utilizar joyas: aretes, cadenas, anillos, pulseras, collares, relojes, celulares, etc. dentro del área de producción debido a que:

- No pueden ser adecuadamente desinfectadas ya que las bacterias se pueden esconder dentro y debajo de las mismas.
- Existe el peligro de que partes de los objetos se desprendan y caigan en el producto o alimento.

Queda prohibido el uso de maquillaje

Las áreas de trabajo deben mantenerse limpias todo el tiempo, no se debe colocar ropa sucia, materias primas, envases, utensilios o herramientas en las mesas de trabajo donde puedan contaminar los productos alimenticios.

2.13 Visitantes

Se tomarán precauciones para impedir que los visitantes contaminen los alimentos o productos en las zonas donde se procede a la manipulación de éstos. Para esto los visitantes utilizarán cobertores para el cabello y mascarillas.

Tanto los empleados del área administrativa como los visitantes deberán ajustarse a las normas de Buenas Prácticas de Manufactura antes de entrar al área de proceso.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 12 de 350

3. LIMPIEZA

Este procedimiento define las prácticas básicas de limpieza de las instalaciones, equipos, materiales y diferentes áreas del restaurante, con el fin de lograr la inocuidad en los productos que elabora.

La seguridad y calidad de un alimento, está ligada íntimamente con los procedimientos de limpieza y desinfección que sean aplicados en cada una de las etapas del proceso por ello CITYMAXIS S.A. - CH FARINA aplica procedimientos básicos y sencillos permitan remover y eliminar todos los residuos producidos durante las operaciones de producción.

La razón por la que se limpian las superficies que están en contacto con los alimentos y el ambiente es para garantizar la inocuidad de los productos elaborados.

El proceso de limpieza pretende eliminar los residuos que proporcionan los nutrientes necesarios para la multiplicación microbiana y toda la mugre gruesa que queda después de un proceso, o que se produce durante el mismo. Una buena limpieza debe reducir considerablemente la población microbiana por simple efecto mecánico de arrastre. El intervalo de tiempo entre los lavados adquiere importancia porque elimina contaminación continuamente, reduce la carga bacteriana y fragmentos diversos que pueden llegar a los alimentos. El tipo de suciedad influye también sobre el procedimiento de limpieza; la eliminación de materias grasas se facilita usando agua caliente.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 13 de 350

3.1 Precauciones

Para impedir la contaminación de los productos, todo el equipo, utensilios y manos de los colaboradores deben lavarse con la frecuencia necesaria y se desinfectarán siempre que las circunstancias así lo exijan.

En cualquier caso se tomarán las precauciones necesarias para que los productos no se contaminen con detergentes, desinfectantes o cualquier otra solución.

Los detergentes y desinfectantes serán seleccionados cuidadosamente para que cumplan con el objetivo propuesto y deben ser aceptados por la autoridad sanitaria competente.

3.2 Técnicas de Limpieza

Pre enjuague con agua tibia a 45 °C.

Aplicación del agente limpiador a temperatura adecuada para su efecto óptimo.

El objeto de la solución de detergente es desprender la capa de suciedad; y

El objeto del enjuague es eliminar la suciedad desprendida y los residuos de detergente.

Enjuague con agua caliente.

Higienización.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 14 de 350

3.3 Utensilios y Equipos que Ayudan en los Procesos de Limpieza

- Cepillos manuales o mecánicos
- Escobas.
- Aspiradoras.
- Raspadores.
- Esponjillas blandas y duras.

3.4 Secado Después de la Limpieza

Cuando el equipo se deja mojado, pueden proliferar microorganismos en la capa de agua. Por ello es importante secar el equipo con materiales absorbentes de uso único (toallas de papel).

Todo equipo que inevitablemente quede mojado durante un tiempo que permita el crecimiento bacteriano, debe ser desinfectado antes de volverse a usar.

4. PROCESOS Y SUS CONTROLES

Todas las operaciones relacionadas con el recibo, inspección, transportación, preparación y almacenaje de materias primas se realizarán de acuerdo con los principios sanitarios adecuados.

Se tomaran todas las precauciones razonables para asegurar que los procesos de elaboración no contribuyan a la contaminación de cualquier fuente.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 15 de 350

4.1 Materia Prima

Las materias primas serán inspeccionadas y manejadas como sea necesario para asegurar que ésta esté libre de contaminaciones y/o peligros.

Si la materia prima es almacenada, ésta estará bajo condiciones que sea protegida contra cualquier contaminación para evitar su deterioro.

4.2 Recepción de la Materia Prima

CITYMAXIS S.A. - CH FARINA no deberá aceptar ni comprar ninguna materia prima (incluyendo empaques), que posea algún defecto que afecte la calidad del producto final.

4.3 Operaciones para la Elaboración de los Productos

El equipo, utensilios y empaques para el alimento final se mantendrán en una condición de higiene a través de lavado y desinfección apropiada.

Toda la elaboración del producto, incluyendo el empaque y almacenaje se efectuará bajo condiciones higiénicas y sanitarias para prevenir cualquier tipo de contaminación.

4.4 Proceso/Elaboración

En la elaboración de productos alimenticios se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

No se permitirá la presencia de personas que no porten el uniforme completo (inclusive visitantes) o que no cumplan con lo establecido por CITYMAXIS S.A. – CH FARINA.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 16 de 350



Las áreas donde se realiza la producción o proceso (cocina y pizzas) deberán estar limpias antes de comenzar el proceso, los servicios tales como agua y luz deben estar funcionando y los elementos auxiliares como lavamanos, jabón, desinfectantes estarán provistos.

Las áreas donde se realiza la producción o elaboración de productos estarán libres de materiales extraños al proceso. No se permite el tránsito de materiales o personas extrañas que no correspondan a las actividades que allí se realizan.

Durante la fabricación o mezclado de productos, no se permitirán actividades de limpieza que generen polvo ni salpicaduras que puedan contaminar los productos. De igual manera al terminar labores no es permitido dejar expuestas en las áreas de proceso, materias primas que puedan contaminarse.

Prevención de la Contaminación Cruzada

Se evitará la contaminación del producto por contacto directo o indirecto con material que se encuentre en otra fase de proceso.

Las personas que elaboran los productos deberán lavar y desinfectar sus manos cada vez que vuelvan al área de proceso o que sus manos hayan tocado productos o elementos diferentes.

4.5 Empaque

Todo el material de empaque deberá ser grado alimentario y se almacenará en condiciones tales que estén protegidos del polvo o cualquier otra contaminación.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 17 de 350

4.6 Almacenamiento

El almacenamiento de los productos terminados será bajo condiciones que proteja estos alimentos contra la contaminación física, química y microbiana como también contra la deterioración del alimento y su empaque.

En el almacenamiento se deben considerar los siguientes aspectos:

Los pisos deben ser, de fácil limpieza y

La iluminación será suficiente para facilitar las actividades que allí se realizan.

Los techos estarán en perfecto estado, sin goteras ni condensaciones.

La ventilación debe mantener un ambiente sano, sin humedad ni recalentamientos.

La materia prima debe ser almacenada en estanterías limpias e higiénicas para evitar el contacto con el piso y por ende la contaminación de los productos.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 18 de 350



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE
MANUFACTURA**

CH BPM 001

CITYMAXIS S.A. – CH FARINA cumple con los requisitos básicos y normas elementales de Buenas Prácticas de Manufactura en las diferentes etapas del proceso como: recepción de materias primas, productos en proceso (pizzas, pastas y ensaladas), empaque, y distribución y entrega del producto al cliente final, con el fin de garantizar la calidad e inocuidad de los productos.

Ing. Al. Daniel E. Gamboa Núñez
RMSP. Libro2 Folio 137 No. 312

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 19 de 350

ANEXO 8

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
INVENTARIOS**



MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
INVENTARIOS

PROC CINV 001

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1 de 350



ÍNDICE

1.	GENERALIDADES.....	3
1.1.	OBJETIVO	3
1.2.	ALCANCE	3
1.3.	POLITICA DE INVENTARIOS.....	3
1.4.	REFERENCIAS.....	3
1.5.	DEFINICIONES.....	4
1.6.	ABREVIATURAS	5
1.7.	RESPONSABLES	5
2.	NORMAS GENERALES.....	6
3.	PROCESO	6
3.1.	RECEPCIÓN DE PRODUCTO	6
3.2.	ALMACENAMIENTO	8
3.3.	USO Y MANIPULACION.....	12
3.4.	MANEJO DE INVENTARIOS	12
4.	DOCUMENTOS GENERADOS.-	19
4.1.	NORMATIVAS	19
4.2.	INSTRUCTIVOS	20
5.	HISTORICO DE DOCUMENTOS.-	20

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Establecer métodos adecuados para el control de inventarios de Materia Prima y material de empaque con el fin de mantener el consumo de los mismos dentro de los **márgenes aceptados** por la empresa.

1.2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en el momento en que se ingresa productos al inventario físico de cada local hasta el momento en que estos productos se transforman en producto final; se incluye la utilización, préstamos y desperdicio de los productos que conforman dicho inventario.

1.3. POLÍTICA

La empresa Citymaxis S. A. valora sus inventarios mediante el método promedio ponderado. El control de inventarios se efectúa en forma diaria con cortes mensuales al último día de cada mes. Los registros para efecto de cierre mensual contemplan las entradas y de salidas de inventario del primer al último día del mes correspondiente.

1.4. REFERENCIAS

- | | |
|---|----------|
| – Kardex diario de producto | Locales |
| – Kardex mensual de producto | Locales |
| – Aplicaciones del Sistema de inventarios | Sistemas |

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3 de 350

1.5. DEFINICIONES

Inventario.-	Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona u organización, hecho con orden y precisión.
Materia prima.-	Todos aquellos materiales que se transforman para ser elaborados como producto final que se entrega al cliente.
Material de embalaje.-	Recipiente o envoltura que contiene productos temporalmente y sirve principalmente para agrupar unidades de un producto pensando en su manipulación, transporte y almacenaje.
Inventario Inicial.-	Es aquel que se toma y registra al <u>inicio</u> del período o etapa de producción.
Inventario final.-	Es aquel inventario que define la existencia final de cada producto <u>después</u> de un periodo predeterminado de producción.
Período.-	Lapso de tiempo en el cual se realiza la producción y comercialización del producto final desde la apertura hasta el cierre del local.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4 de 350

Proveedores.-

Personas u organizaciones encargadas de entregar productos directamente en el local, estos pueden ser proveedores externos o personal de las bodegas pertenecientes a la cadena.

1.6. ABREVIATURAS

REG.-

Registro

GAF.-

Gerente Administrativa - Financiera.

CIN.-

Control Interno

JCI.-

Jefe de Control Interno

ACI.-

Asistente de Control Interno

GRN.-

Gerente/Subgerente/Encargado de local

LPR.-

Líder de producción

BPM.-

Buenas prácticas de Manufactura

1.7. RESPONSABLES

La **elaboración** de este procedimiento está a cargo de **Jefe de Control Interno**.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5 de 350

2. NORMAS GENERALES

Las normas generales aplicables a este procedimiento se encuentran establecidas en la “**Normativa General para el Manejo de Inventarios DIR CIN 001**”

3. PROCESO

3.1. RECEPCIÓN DE PRODUCTO

El GRN o quién se designe, deberá recibir a los proveedores con los documentos que respalden la entrega y el producto. El proceso a seguir es el siguiente:

Ord	Pasos a seguir
1.	Recibir al proveedor
2.	Solicitar documentos que respalden la entrega
3.	Verificar si los documentos cumplen con las condiciones preestablecidas
4.	Verificar la cantidad que se recibe de productos
6.	Si no existe ninguna novedad se aceptará la entrega.

Todos los productos que se reciben deben:

- Tener el respaldo de la entrega (factura o Guía).
- Deben pesarse o contarse en el momento de la entrega
- La cantidad recibida debe coincidir con lo detallado en los documentos que respaldan la entrega.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6 de 350

- ♦ En el caso de existir novedades en la recepción de producto, se deberá comunicar al GRN para que defina el procedimiento a seguir en base a las siguientes condiciones:

Caso	Novedad	Procedimiento a seguir:
1.	Menos producto del que se debe recibir, pero en el local hay stock suficiente como para esperar la entrega del pedido completo.(RECOMENDADO)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ No se acepta la entrega del pedido. ♦ Se comunica al proveedor la diferencia. ♦ Se solicita el envío del pedido completo. <p>Importante: Este procedimiento debe aplicarse en la mayor parte de los casos.</p>
2.	Menos producto del que se debe recibir, pero existe problemas por quedar desabastecidos. (EMERGENTE)	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Se acepta el producto. ♦ Se comunica al proveedor la diferencia. ♦ Se solicita el cambio de la factura o la nota de crédito correspondiente ♦ El seguimiento debe realizarlo el GRN y no puede pasar más de 2 días hasta la solución al problema. <p>Importante: No se podrá realizar este procedimiento en la última semana del mes, por los</p>

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 7 de 350

		problemas que genera al inventario y las compras.
3.	Producto en mal estado	♦ No se acepta la entrega
4.	Producto sin factura ni guía	♦ No se acepta la entrega
5.	Pedido no fue realizado	♦ No se acepta la entrega.
6.	Fecha anterior al día de la entrega	<ul style="list-style-type: none"> ♦ No se acepta la entrega (ni producto ni factura) ♦ Se solicita cambio de la fecha de la factura ♦ Se realiza el seguimiento correspondiente para el cambio y envío inmediato del pedido <p>Importante: De existir riesgo de desabastecimiento, se aceptará el producto pero no se recibirá la factura a menos que exista la autorización del Dpto. de Contabilidad.</p>
7.	Factura o guía sin producto	♦ No se acepta ningún documento sin el producto correspondiente que respalde la entrega.
8.	Otras novedades no detalladas anteriormente	♦ A consideración del Gerente del local

3.2. ALMACENAMIENTO

El GRN será el encargado de asignar las áreas destinadas para el almacenamiento de cada producto, de acuerdo a la capacidad del local.

Sin embargo se deberá, en lo posible, respetar la siguiente distribución:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8 de 350

Ubicación	Producto para almacenar
Congeladores y refrigeradores	Productos lácteos Productos cárnicos Productos en proceso y elaborados Vegetales, verduras, frutas peladas, etc. Helados y postres fríos Bebidas
Retenedora de masas	Masas elaboradas para pizza
Estanterías y vitrinas	Productos secos Bebidas Condimentos empacados Enlatados Aceites Harinas Fórmulas Desechables Cajas Dulces y caramelos Fundas Vasos y tarrinas

Todos los Materiales de limpieza deben ser almacenados lejos de la materia prima y aislados del contacto con otros materiales que se entreguen al cliente.

En lugares ventilados y alejados de zonas inflamables o calurosas.

Todos los productos deben almacenarse de acuerdo a su clasificación en el inventario que es la siguiente:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9 de 350

Clasificación	Productos	Forma de almacenamiento
Empaques	Accesorios: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Tarrinas ◆ Tapas ◆ Sorbetes ◆ Servilletas ◆ Contenedores ◆ Cucharas, cuchillos, tenedores de plástico ◆ Vasos desechables ◆ Otros desechables 	a) Ordenarlas por paquete. b) Abrir un paquete a la vez c) El contenido de paquetes abiertos deberá clasificarse en múltiplos de 10 d) Se dejará constancia de la cantidad tomada para su control.
	Cajas: De todos los tamaños.	a) Ordenarlas por tamaño. b) Lejos de la humedad y el sol c) Apiladas por bloques d) El contenido de paquetes abiertos deberá clasificarse en múltiplos de 10
	Fundas: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Domicilio ◆ Ch 	a) Usar un paquete a la vez. b) Dejar constancia de la cantidad tomada.
Limpieza	Todos los artículos de limpieza	a) Esperar a que se terminen todos los artículos abiertos antes de usar otro b) Almacenar al ras del suelo y lugares bien ventilados

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10 de 350

		<ul style="list-style-type: none"> c) Alejar del fuego y del sol d) Mantener lejos de productos alimenticios
Materia Prima	Bebidas Alimentos Secos Condimentos Licores Fórmulas Harinas Enlatados Aceites Dulces y Caramelos Pan	<ul style="list-style-type: none"> a) Almacenar lejos del sol b) Mantener el control de fechas de caducidad c) Una vez abierto usar todo el producto envasado d) Evitar lugares húmedos e) Seguir las recomendaciones del proveedor.
	Embutidos Productos cárnicos Productos Lácteos Pulpas Postres helados	<ul style="list-style-type: none"> a) Mantener congelado b) Revisar continuamente fechas de caducidad c) Descongelar <u>únicamente</u> la cantidad que se va a usar en el día d) Abierto el empaque se debe revisar la calidad, el color y la consistencia del producto. e) Revisar que el empaque no presente ningún tipo de rotura o rasgadura.
Materia prima	Legumbres Frutas	<ul style="list-style-type: none"> a) Mantener en lugares frescos y secos

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

- | | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> b) Mantener en lugares ventilados c) Producto frágil, evitar golpes y abolladuras d) Una vez procesado el producto debe refrigerarse. e) Eliminar el producto contaminado para evitar el contagio al resto del producto. |
|--|--|---|

3.3. USO Y MANIPULACIÓN

El uso de cada producto está restringido a la aplicación de recetas, la elaboración y despacho del producto final.

Antes de usar cada producto, el empleado debe conocer las recetas en las que interviene cada ítem, aplicando las cantidades exactas y respetando las normas básicas de manipulación de alimentos y las BPM.

El GRN es el responsable de verificar que las recetas se apliquen de la manera correcta; así como, es el responsable de controlar que se cumpla la normativa vigente sobre manipulación de alimentos y BPM.

3.4. MANEJO DE INVENTARIOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 12 de 350

3.4.1. Toma de inventarios

Como norma, la empresa maneja las siguientes políticas sobre la toma de inventarios:

- a) Se debe tomar un inventario diario, en base al listado de productos definidos previamente por el Dpto. de Control Interno.
- b) Mensualmente se tomará el inventario de todos los productos que se encuentran catalogados como materia prima, empaque y limpieza.

La toma de inventarios deberá realizarse de la siguiente manera:

➤ *Herramientas*

- 1) Se usará la balanza digital para todos los productos que en peso no excedan los 10000 gramos (10kg).
- 2) Para cantidades mayores a 10000 gramos (10kg) se usará la balanza de pie.
- 3) La cantidad verificada deberá ser apuntada en el listado que mensualmente envía el Dpto. de Control Interno.
- 4) Al momento de verificar las cantidades, se puede ir comparándolas con las detalladas en el TMU al cierre del período.

➤ *Procedimientos a seguir*

TIPO DE PRODUCTO	FORMA DE TOMAR EL INVENTARIO
Embutidos	<ul style="list-style-type: none"> • Se clasificarán por tipo de producto

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 13 de 350

EMPACADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Se contará el número de fundas y se multiplicará por el peso detallado por el proveedor.
Embutidos FUERA DEL EMPAQUE	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe separar por tipo de producto • Todo el producto debe ser pesado diariamente • La cantidad pesada debe sumarse al peso del producto empacado.
Queso Mozzarella	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el producto debe ser pesado. • Se debe descontar el peso de los envases • Es obligatorio que el pesaje se realice diariamente.
Productos con líquido: - Frutas en almíbar - Cerezas - Champiñón cocido - Aceitunas	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben pesar sin el líquido • Se debe tomar en cuenta todo el producto existente en el local.
Tortas: - Torta helada - Torta de chocolate Masa pizza eventos (slice) Masa pizza al paso	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan en unidades • Se cuentan por porciones o pedazos
Productos empacados	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los productos empacados tienen un peso o índice de convertibilidad. • Se debe revisar la tabla de convertibilidad y calcular la cantidad de producto que se tiene en inventarios.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 14 de 350

Productos fuera del envase	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los productos que hayan sido sacados de su envase original deben ser pesados o contados de acuerdo a la unidad de medida en la que fueron catalogados.
Gaseosas	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan por sabores • Se cuentan por tamaño
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los productos se cuentan en unidades
Palillos Sorbetes Servilletas Elaboración Alitas	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan por paquete.
Galletas Oreo	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuentan por caja
Galletas Amor	<ul style="list-style-type: none"> • Se pesan en gramos

Todos los productos se cuentan o se pesan de acuerdo a su clasificación en el inventario; por UNIDADES o en GRAMOS.

➤ **Peso de los envases**

Al momento de pesar un producto, es obligatorio DESCONTAR el peso de los envases.

En el local debe existir un listado de los pesos de los envases (tarros, tarrinas, ollas, recipientes, etc.)

Todos los recipientes deben tener marcado su peso en gramos en lugares visibles.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 15 de 350

➤ **Colas Postmix**

No existe otro tipo de unidad de medida para los productos a excepción de las COLAS POSTMIX que se registran por vasos, para los cuales se aplica la siguiente fórmula de convertibilidad:

$$(PTP - t) \times 16.4 = \text{Número de vasos}$$

PTP = Peso total del tanque de postmix

t = Peso del envase vacío (según tamaño)

16.4 = Factor de convertibilidad

Tamaño del envase	Peso en kilos del envase vacío
Grande (5 G)	4.5
Pequeño (3 G)	4

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 16 de 350

3.4.2. Registro del inventario

El registro del inventario debe realizarse en el SISTEMA DE INVENTARIOS. Las instrucciones para el ingreso del inventario se encuentran en el ***“Instructivo para el ingreso de inventarios al sistema - ITR CIN 001”***

El registro del inventario debe ser diario y mensual, de acuerdo a las opciones que despliega el sistema.

3.4.3. Controles de inventario

El control de inventario es responsabilidad del personal del local, el GRN es el encargado de distribuir la cantidad de productos que deberá controlar cada área.

El control de inventarios debe basarse en los siguientes principios:

- Dar rotación al producto embodegado
- Respetar las fechas de caducidad
- Eliminar el producto en mal estado mediante bajas.
- Pesar o contar continuamente el producto embodegado.
- Comparar los inventarios día con día
- Realizar arqueos aleatorios de producto semanalmente
- Llevar un control de la producción
- Ingresar inmediatamente las facturas al sistema.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 17 de 350

❖ *Rotación del producto embodegado*

Al recibir un nuevo lote de producto, se deben seguir las siguientes disposiciones antes de almacenarlo:

Los lotes anteriores de producto que se encuentran embodegados deben ser sacados en su totalidad.

El nuevo lote de producto se almacenará primero de tal manera que pueda ser usado solo después de que el lote de producto anterior se haya terminado.

Antes de guardar el lote anterior de producto, se debe pesar/contar para definir la cantidad restante antes de usar el nuevo lote.

Este procedimiento debe realizarse con cada producto y cada vez que se reciba un nuevo lote, para asegurar que el producto más antiguo sea el primero en salir a producción y evitar caducidad en los mismos.

3.4.4. Reporte de Consumo de Materia Prima

El JCI debe realizar el reporte de consumo de materia prima cada mes con la información ingresada por los locales en el sistema de inventarios y la información de compras proporcionado por el departamento de Contabilidad.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 18 de 350

El JCI debe enviar el reporte de consumo de materia prima a los locales para que sea revisado. De existir observaciones se debe verificar y modificar de ser necesario.

El JCI debe enviar el reporte de consumo de materia prima al departamento de Contabilidad, Talento Humano y Gerencia Administrativa y Financiera.

3.4.5. Sanciones

El Jefe de Recursos Humanos descontara al personal de locales el exceso en el consumo de materia prima o material de empaque de acuerdo a los porcentajes establecidos por la empresa.

Sí se repite el desfase de consumo de materia prima o material de empaque adicionalmente al descuento se procederá a emitir una amonestación escrita al Gerente / Subgerente de local.

Las sanciones seguirán escalando de acuerdo a lo detallado en el Capítulo XVI Art. 59 Reglamento Interno Ch Farina.

4. DOCUMENTOS GENERADOS.-

4.1. NORMATIVAS

**DIR CIN 001.-POLITICAS PARA EL MANEJO DE INVENTARIOS EN
LOCALES**

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
INVENTARIOS**

PROC CINV 001

4.2. INSTRUCTIVOS

**ITR CIN 001.-INSTRUCTIVO PARA INGRESO DE INVENTARIOS AL
SISTEMA**

5. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS.-

Versiones realizadas:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 20 de 350

ANEXO 9

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL

CLIENTE



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

PROC AT C 002

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firmas de responsabilidad				

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1 de 350



ÍNDICE

1.	GENERALIDADES	3
1.1.	OBJETIVO	3
1.2.	ALCANCE	3
1.3.	REFERENCIAS	3
1.4.	DEFINICIONES	3
1.5.	ABREVIATURAS	4
1.6.	RESPONSABILIDADES	4
2.	PROCESO	4
2.1.	NORMAS GENERALES	4
3.	INSTRUCTIVOS	5
4.	REGISTROS	5
5.	ANEXOS	6
6.	HISTÓRICO DE DOCUMENTOS	6

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2 de 350



1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Normar la manera de atender al cliente en los diferentes servicios.

1.2. ALCANCE

La buena atención al cliente se debe dar en todos los servicios: servicio de restaurante, servicio para llevar y servicio a domicilio.

1.3. REFERENCIAS

N/A

1.4. DEFINICIONES

Servicio de restaurante.- Se trata de toda la atención brindada a las personas que se acercan a consumir los productos dentro del restaurante.

Servicio para llevar.- Se trata de la atención brindada a todas las personas que se acercan al restaurante a realizar una compra para servirse los productos en sus domicilios

Servicio a domicilio.- Se trata de la atención dada a los clientes que realizan sus pedidos por teléfono para que los productos sean entregados en sus domicilios.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3 de 350



1.5. ABREVIATURAS

SDR: Servicio de restaurante

SPLL: Servicio para llevar

SAD: Servicio a domicilio

1.6. RESPONSABILIDADES

El Administrador del local es el responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

Todo el personal que este en contacto directo con el cliente es responsable de cumplir el procedimiento y seguir las instrucciones y normas establecidas.

2. PROCESO

2.1. NORMAS GENERALES.

El personal que esté en contacto directo con el cliente debe cumplir con el protocolo de atención al cliente:

- Saludar atentamente.
- Dar la bienvenida.
- Conducir o guiar al cliente hacia una mesa.
- Presentarle la carta menú.
- Esperar un tiempo prudente hasta que el cliente haya elegido alguna opción.
- Sugerir productos, especialidades.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4 de 350



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

PROC AT C 002

- Ofrecer promociones, postres, y productos extras como vinos.
- Tomar la orden del cliente.
- Solicitar al personal encargado se preparen los productos solicitados.
- Servir la orden al cliente con respeto y cortesía.
- Preguntar si todo está bien o si desea algo más.
- Luego de un momento acercarse a la mesa y volver a preguntar al cliente si todo está bien.
- Cuando el cliente solicite su cuenta acercarse preguntar cuál va a ser su forma de pago y entregar la factura correspondiente.
- Despedirse muy cordialmente del cliente, agradeciéndole su visita e indicándole que es un placer servirle.

3. INSTRUCTIVOS

- Instructivo atención al cliente en SAD INST ACSPLL 001
- Instructivo atención al cliente MESEROS INST ACS DR 002
- Instructivo de atención al cliente MOTOCICLISTA INST ACSAD 003
- Instructivo de montaje de mesas INST MM 004

4. REGISTROS

- Facturas.
- Software de punto de venta.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5 de 350



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE**

PROC AT C 002

5. ANEXOS

- Facturas
- Capturas de pantalla software punto de venta.

6. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6 de 350

ANEXO 10

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE

PLAGAS



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
PLAGAS**

PROC MIP 003

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firmas de responsabilidad				

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



ÍNDICE

1.	GENERALIDADES	3
1.1.	OBJETIVO	3
1.2.	ALCANCE	3
1.3.	REFERENCIAS	3
1.4.	DEFINICIONES	3
1.5.	ABREVIATURAS	3
1.6.	RESPONSABILIDADES	3
2.	PROCESO	4
2.1.	NORMAS GENERALES	4
3.	INSTRUCTIVOS	4
4.	REGISTROS	4
5.	ANEXOS	4
6.	HISTÓRICO DE DOCUMENTOS	4

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2



1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Controlar la presencia de plagas dentro de todas las áreas del restaurante

1.2. ALCANCE

A todas las áreas internas como cocina, pizzas, área de caja, restaurante, baños, y áreas externas como parqueaderos, áreas verdes y área infantil.

1.3. REFERENCIAS

Programa de manejo integrado de plagas cadena de establecimientos Ch Farina MIP-CHF-001

1.4. DEFINICIONES

Anexo: Programa de manejo integrado de plagas cadena de establecimientos Ch Farina MIP-CHF-001. Páginas 2 – 3.

1.5. ABREVIATURAS

SDR: Servicio de restaurante

SPLL: Servicio para llevar

SAD: Servicio a domicilio

1.6. RESPONSABILIDADES

El Administrador del local es el responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

Todo el personal que este en contacto directo con el cliente es responsable de cumplir el procedimiento y seguir las instrucciones dadas

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
PLAGAS**

PROC MIP 003

por la empresa externa autorizada para el control de plagas y normas establecidas por la empresa CITYMAXIS Ch Farina.

2. PROCESO

2.1. NORMAS GENERALES.

La empresa externa autorizada para el control de plagas realizara el seguimiento y control preventivo para evitar la presencia de las mismas dentro de los establecimientos.

La empresa externa autorizada emitirá los informes técnicos correspondientes de los seguimientos realizados.

3. INSTRUCTIVOS

La empresa externa autorizada se guiará en sus propios instructivos para el control de plagas.

4. REGISTROS

La empresa externa autorizada emitirá mensualmente los informes de técnicos correspondientes al control de plagas.

5. ANEXOS

Programa de manejo integrado de plagas cadena de establecimientos Ch Farina MIP-CHF-001.

6. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4



MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
PLAGAS

PROC MIP 003

ANEXOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5



MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
PLAGAS

PROC MIP 003

PROGRAMA
DE MANEJO
INTEGRADO
DE PLAGAS
EN
INDUSTRIA
ALIMENTICA

CLIENTE: CH FARINA

AUTOR: FINALPEST CIA. LTDA.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6



1. OBJETIVO GENERAL

Mantener un control efectivo de plagas en los establecimientos asignados de ChFarina considerando las medidas necesarias bajo normas del MIP y evitar que constituyan una amenaza para la inocuidad y calidad de los productos.

2. REFERENCIAS:

- Normas AIF
- Manual Técnico
- Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados. Registro Oficial 696/02
- Expedientes de Control de Plagas

3. ALCANCE:

Aplica a las instalaciones internas y externas de los locales asignados.

4. DEFINICIONES:

- **PLAGAS:** Aquellos animales que compiten con el hombre en la búsqueda de agua y alimentos, invadiendo los espacios en los que se desarrollan las actividades humanas. Su presencia resulta molesta y desagradable, pudiendo dañar estructuras o bienes, y constituyen uno de los más importantes vectores para la propagación de enfermedades, entre las que se destacan las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAs).
- **MIP – MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS.** Es la utilización de todos los recursos necesarios, por medio de procedimientos operativos estandarizados, para minimizar los peligros ocasionados por la presencia de plagas. A diferencia del control de plagas tradicional (sistema reactivo), el MIP es un sistema proactivo que se adelanta a la incidencia del impacto de las plagas en los procesos productivos.
Evaluación, monitoreo y manejo de las actividades de plagas para identificar, prevenir y eliminar las condiciones que puedan generar o mantener una población de plagas.
- **INSPECCIÓN:** Una inspección es una revisión física exhaustiva de una instalación de alimentos que se realiza para evaluar lo que sucede realmente en un momento dado. Esta captura de imagen brinda una evaluación realista de las condiciones positivas o negativas de procesamiento de alimentos. La inspección se enfoca en una revisión física.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 7



- **AUDITORIA:** Una auditoría es una evaluación sistemática de la documentación de una instalación de alimentos que se realiza para determinar si los programas y las actividades relacionadas cumplen con las expectativas proyectadas. El auditor revisa los registros a través del tiempo para ver si se desarrollan tendencias positivas o negativas. La auditoría se enfoca en la revisión de la documentación.
- **NORMAS AIB:** Son requerimientos clave que debe reunir una instalación para mantener los alimentos sanos e inocuos. Las normas también reflejan lo que un inspector esperaría ver en una instalación que mantiene un ambiente para el procesamiento de alimentos inocuos. El presente manual busca cumplir aquellas que hacen referencia al control de plagas en las instalaciones.
- **CONTROL QUÍMICO:** Control de plagas basado en el uso de productos químicos (plaguicidas del tipo insecticidas, rodenticidas).
- **CONTROL FÍSICO:** Control basado en el uso de trampas de adherencia, o barreras físicas que impidan o limiten el movimiento de plagas.
- **CONTROL INTEGRADO:** Sistema de control de plagas que involucra la utilización de dos o métodos de control de plagas; los que en forma conjunta o combinada mejoran el control esperado, minimizando el uso de químicos.
- **PLAGUICIDAS O PESTICIDAS:** Según la OMS, un pesticida o plaguicida es cualquier sustancia o mezcla de sustancias químicas destinada a combatir insectos, roedores y otras especies indeseables de plantas y animales que son perjudiciales para el hombre o que interfieren de cualquier otra forma en la producción, elaboración, almacenamiento, transporte o comercialización de alimentos.
- **INGREDIENTE ACTIVO:** Son las sustancias químicas en un producto que son responsables del efecto insecticida.
- **INGREDIENTE INERTE:** Cualquier sustancia en un producto plaguicida que no tiene acción plaguicida.

5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- Se establecerán los cronogramas de actividades a efectuarse cada tres en todas las dependencias donde constarán detalladamente las fechas y los trabajos a efectuarse.
- Para lograr un adecuado control de tareas y un óptimo resultado del mismo se llevarán a cabo las siguientes actividades:
 - Diagnóstico de las instalaciones y definir sectores de riesgo
 - Identificación de plagas frecuentes, temporales, etc.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8



- Seleccionar los métodos, mecanismos y productos a emplear en el control de plagas en cada área
 - Determinar las acciones preventivas para el control de insectos voladores y rastreadores y roedores
 - Determinar las acciones correctivas para el control de insectos voladores y rastreadores y roedores
 - Elaboración de registros
 - Realización de plano de ubicación de mecanismos de control con el fin de identificar la problemática en los locales donde su construcción permita la instalación de cordones sanitarios.
- Establecer los procedimientos del manual de MIP para el control de las plagas evidenciadas en las inspección inicial
 - Seleccionar los productos a emplear así como los mecanismos y métodos apropiados para cumplir con el objetivo del programa
 - Generar indicadores y documentación técnica de los servicios mensuales efectuados
 - Evaluar los resultados obtenidos con la ejecución del programa

6. PROCEDIMIENTOS

Una vez identificadas las plagas en las áreas se definen y elaboran los procedimientos a desarrollar, se adjuntan al Manual del MIP para la aprobación del mismo y la verificación de su ejecución.

DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento para el control de roedores	MIP CHF 001/CR
Procedimiento para el control de insectos voladores y rastreadores	MIP-CHF-001/CI

7. CONTROL DE GESTIÓN / VERIFICACIÓN

El propósito de la implementación del programa de manejo integrado de plagas es obtener la información necesaria para lograr su permanente verificación y mejora, labor que es de suma importancia ya que permite evaluar la evolución del MIP y ayuda a detectar el origen de la presencia de plagas en base a lo cual se tomarán las acciones correctivas necesarias.

Por tal razón se llevarán registros de cada una de las actividades efectuadas, fichas técnicas de productos empleados, planos de ubicación de mecanismos, etc. (revisar anexos)

Adicionalmente esta documentación generará un permanente sistema de auditoría interna y al mismo tiempo suministrará los datos necesarios ante cualquier auditoría externa.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHF-001

pág. 5

8. RESPONSABILIDADES

El especialista responsable del departamento de control de calidad de la empresa contratante vigilará el cumplimiento de los procedimientos y la correcta ejecución del programa en los locales.

El responsable del departamento operativo de la contratada será responsable de verificar y garantizar el correcto cumplimiento de los objetivos del programa de MIP implementado en las instalaciones de la contratada, las actividades serán controladas periódicamente por el Supervisor General y el Gerente Operativo.

9. ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Del análisis de indicadores generados se tomarán las acciones preventivas o correctivas según corresponda.

Si los índices tienden a aumentar se determinarán las causas, acciones correctivas, métodos de seguimiento y control de ejecución y evaluación de resultados.

Las medidas a tomar para prevenir o corregir la incidencia de plagas en las áreas se detallarán en cada procedimiento para cada plaga específica.

10. ASESORIA SANITARIA

Esta es realizada por el Asesor Sanitario de la empresa externa previa coordinación con el personal encargado de CHFarina.

11. REVISIONES

Durante la ejecución del programa se determinará la necesidad de efectuar revisiones, mejoras y adiciones al presente manual, se llevará un correcto registro de actualizaciones y se entregará un ejemplar oportunamente.

12. ANEXOS

- Procedimiento para el Control de Roedores Cód. MIP-CHF001/CR
- Procedimiento para el control de insectos voladores y rastreadores Cód. MIP-CHI-001/CI
- Formatos Registro de Inspección

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE
PLAGAS**

PROC MIP 003



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHI-001

pág. 6

- Formato de plano de ubicación de estaciones. (si existen cordones sanitario instalados en los locales).
- Formato registros de análisis de indicadores y acciones correctivas
- Fichas técnicas de los productos
- Expediente Finalpest Cia. Ltda.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 11



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA
CÓD. MIP-CHF-001

pág. 7

ANEXO 1

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ROEDORES

CÓD. MIP-CHF-001/CR

1. OBJETIVO

Implementar un sistema eficaz de control de roedores en las instalaciones internas y externas en los locales asignados.

2. ALCANCE

Instalaciones internas y externas de locales asignado CHFarina.

3. DEFINICIONES

- **EXCLUSIÓN DE ROEDORES:** Medidas de control física, no químicas para prevenir la entrada de roedores a través o hacia el interior de una estructura o área.
- **ROEDORES TIPOS DE CONTROL**
Rodenticidas Anticoagulantes: Cebos sólidos de acción lenta, el roedor muere del quinto al séptimo día
Estaciones de trampas pegantes Estaciones con láminas pegantes con carencia de químicos o veneno, el roedor queda atrapado en la trampa vivo, luego de lo cual los pegantes son desechados además dichas estaciones son revisadas de lunes a viernes.

4. FRECUENCIAS

Se efectuarán mínimo dos visitas al mes, en caso de emergencias las inspecciones se llevarán a cabo hasta superar la emergencia.

5. RESPONSABLES

El técnico asignado de la contratada estará a cargo de la correcta ejecución de este procedimiento y será vigilado por el Supervisor General de la Contratada periódicamente.

El Responsable de Calidad será el responsable de la verificación del cumplimiento del procedimiento.

6. FLUJOGRAMA

ESTADO:

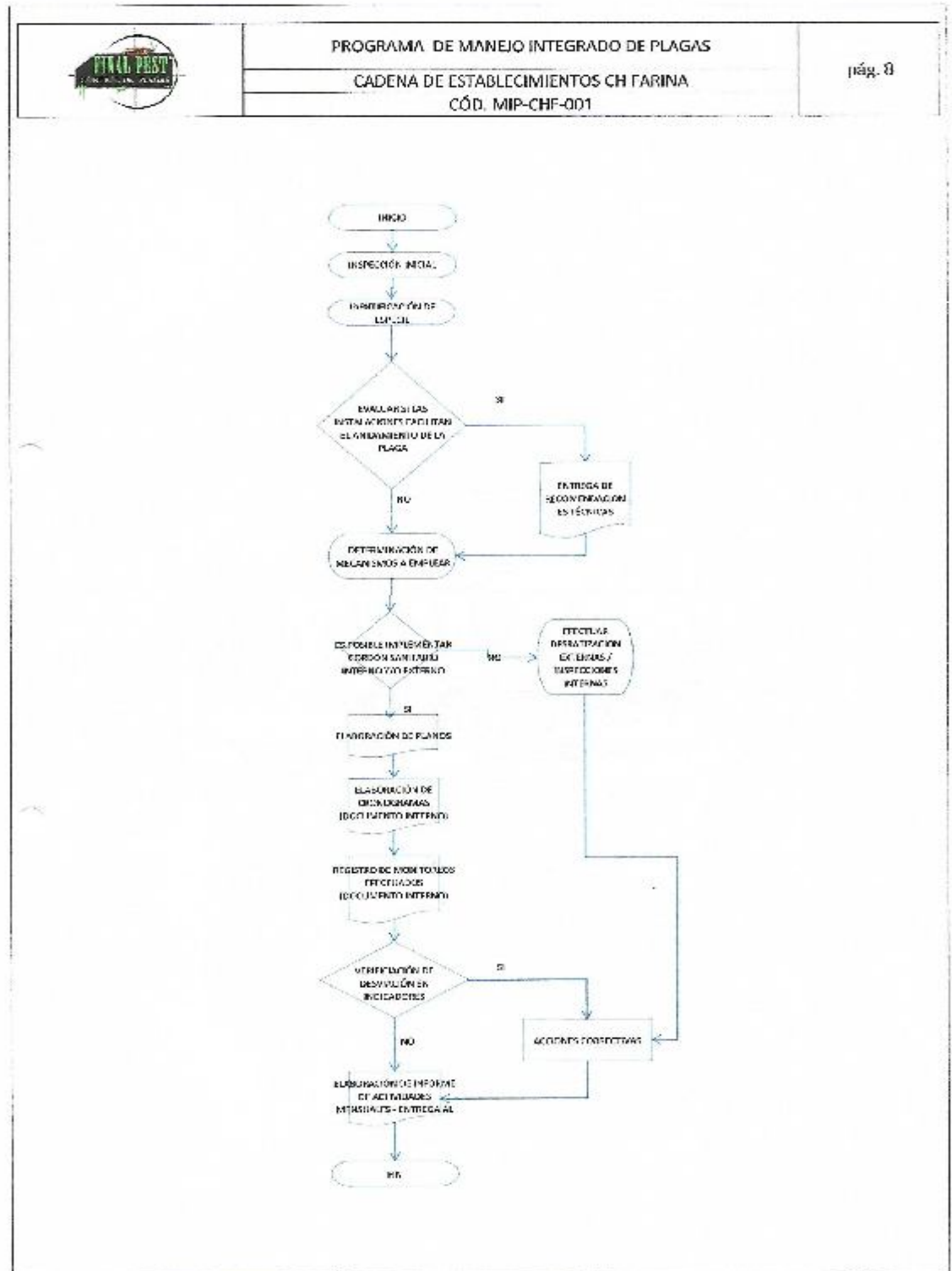
FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 12



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 13



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHF-001

pág. 9

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- Un adecuado control de roedores inicia con una minuciosa inspección de las instalaciones internas y externas, actividad que implica la implementación de acciones preventivas como:
 - a) Determinar los factores que inciden en la instauración o mantención de la plaga como agua disponible, alimento, defectos en la construcción, accesos (de ventilación o de agua), maleza cercana, desagües sin tapas adecuadas, ventanas sin protección, techos en mal estado, grietas o agujeros en paredes, etc.
 - b) Identificar las especies presentes, recorridos habituales y evidencia física como excremento, pelaje, roeduras, huellas.
 - c) Verificar la existencia de métodos de exclusión en las instalaciones y su estado, tales como cortinas plásticas, puertas herméticas, mallas en accesos de aire o agua, rejillas de desagüe en buen estado, depósitos de basura con tapa, áreas verdes sin maleza, ausencia de madrigueras o agujeros que faciliten anidamientos, puertas de brazo hidráulico en bodegas de almacenamiento de productos o áreas de producción.
 - d) Verificar la ejecución de programas de limpieza por parte del personal de los locales asignados en las instalaciones internas y externas.
 - e) Inspeccionar el adecuado almacenamiento y limpieza de productos que ingresan a las dependencias para evitar contaminación cruzada.
- Establecer los mecanismos de cebado, captura o monitoreo según la necesidad de las instalaciones, los mismos que pueden ser:
 - a) Trampas adherentes
 - b) Trampas de captura (uso externo)
 - c) Cajas plásticas de monitoreo (uso externo o interno)
 - d) Cebos rodenticidas
- Implementar un cordón sanitario de estaciones en el perímetro externo, debidamente señalizado e identificado: las cajas plásticas serán instaladas en el perímetro externo con intervalos de 15 a 30 metros cada una, reforzando las áreas de riesgo.
Cada cobrador contendrá un cebo rodenticida atrayente de características resistentes a las variaciones del clima.
Cada inspección será registrada en los adhesivos de las estaciones y en el registro de monitoreo mensual según el siguiente sistema de control de monitoreos:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 14



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

pág. 10

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA
CÓD. MIP-CHF-001

CÓD	INTERPRETACIÓN
X	Inspección
R	Cabo reemplazado
P	Positividad (Cabo roído)

Los datos recopilados serán tabulados para obtener los índices de infestación cada mes:

FORMATO DE CUADRO PARA TABULACIÓN DE DATOS

Mecanismos	No. Est.	Ubicación de estaciones	Presencia de Roedores En Exteriores	1° Monitoreo	2° Monitoreo	3° Monitoreo
ESTACIONES EXTERNAS	1	Zona 1	0	0	0	0
	2	Zona 2	0	0	0	0
	3	Zona 3	0	0	0	0
	4	Zona 4	0	0	0	0
	5	Zona 5	0	0	0	0
	6	Zona 6	0	0	0	0
	7	Zona 7	0	0	0	0
	8	Zona 8	0	0	0	0
	% de Infestación de roedores en Agencia - Área externa			0,00%	0,00%	0,00%

CÓD	INTERPRETACIÓN	CALIFICACIÓN
X	Inspección	0
K	Mecanismo reemplazado	0
P	Positividad	1

- Implementar un cordón sanitario de estaciones en zonas internas, debidamente señalizadas e identificadas, cajas plásticas que contienen únicamente adhesivos con compuestos atrayentes sin químicos que permiten el control de roedores en zonas de producción o bodegas. La distancia entre y la cantidad de trampas dependerán de los niveles de actividad de los roedores.

Como referencia los dispositivos de monitoreo se colocarán a intervalos de 6-12 metros a lo largo de las paredes y se colocarán estratégicamente en áreas sensibles y hacia el interior de la instalación.

Cada inspección será registrada en los adhesivos de las estaciones y en el registro de monitoreo mensual según el siguiente sistema de control de monitoreos:

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 15



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP CHF-001

pág. 11

cód	INTERPRETACIÓN
X	Inspección
R	Mecanismo reemplazado
P	Positividad (roedor capturado)

- Elaborar un plano de ubicación de los dispositivos empleados donde se detallarán las áreas internas y externas y la numeración actualizada de los mecanismos.
- Registrar las actividades efectuadas en los documentos diseñados para este efecto con el fin de recopilar la información y los datos necesarios para conocer la efectividad del programa y los índices de infestación de roedores en los locales donde existan cordones sanitarios instalados.

FORMATO DE CUADRO PARA TABULACIÓN DE DATOS

Mecanismos	No. Tot.	Ubicación de estaciones	Presencia de Roedores En Intancias	1° Muestreo	2° Muestreo	3° Muestreo
ESTACIONES INTERNAS	1	Zona interna 1	0	0	0	0
	2	Zona interna 2	0	0	0	0
	3	Zona interna 3	0	0	0	0
	4	Zona interna 4	0	0	0	0
	5	Zona interna 5	0	0	0	0
	6	Zona interna 6	0	0	0	0
	7	Zona interna 7	0	0	0	0
	8	Zona interna 8	0	0	0	0
% de infestación de roedores en Áreas - Intancias			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

CÓD	INTERPRETACIÓN	CALIFICACIÓN
X	Inspección	0
R	Mecanismo reemplazado	0
P	Positividad	1

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 16



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHF-001

pág. 12

- Analizar los indicadores de control de roedores en cada área, elaborar gráficos para visualizar las zonas de mayor presencia de plagas y comparativos para conocer la eficacia del programa cada mes,
- Determinar las acciones correctivas en caso de infestaciones:
 - a) Identificar en el plano la ubicación de las estaciones con positividad para inspeccionar las zonas e identificar las fuentes de refugio, alimentación y agua para los roedores
 - b) Determinar los posibles sitios de acceso de roedores y efectuar las recomendaciones para bloquearlos
 - c) Verificar el correcto almacenamiento de desechos para que no constituyan atrayentes de roedores o sitios de refugio
 - d) Controlar el cumplimiento y efectividad de las medidas preventivas en las áreas
 - e) Efectuar desratizaciones en zonas verdes externas donde pueden presentarse anidamientos o guaridas, en caso de localizar madrigueras efectuar las recomendaciones de mantenimiento como eliminación de maleza, relleno de agujeros, etc.
 - f) Reforzar con mecanismos las áreas donde se presentaron invasiones de roedores, en zonas externas con cebaderas y en zonas internas con cajas plásticas y adherente
 - g) Incrementar la frecuencia de monitoreos en focales hasta superar la emergencia, en caso de ser reportada
- Elaborar el Informe mensual de actividades donde se detallarán los resultados obtenidos en cada periodo.

8. CONTROL DE GESTIÓN / VERIFICACIÓN

La correcta ejecución del procedimiento será verificada en cada servicio, los registros generados, los datos recopilados, su tabulación y análisis permitirán llevar un control exacto de la efectividad del programa de control de roedores en locales y de las mejoras continuas a efectuarse en el mismo.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 17



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CAOFNA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHF-001

pág. 13

ANEXO 2

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INSECTO VOLADORES Y RASTREROS

CÓD. MIP-CHF-001-/CI

1. OBJETIVO

Implementar un sistema eficaz de control de insectos voladores y rastreadores en las instalaciones internas y externas en locales CH Farina asignados.

2. ALCANCE

Instalaciones internas y externas

3. DEFINICIONES

• **TIPOS DE INSECTICIDAS:**

Residuales: Son aquellos que forman una película o capa cristalina en la superficie donde se congrega el insecto o por donde camina.

No residuales: Son aquellos que se degradan rápidamente después de aplicado.

De Contacto: Son aquellos que penetran en las paredes del cuerpo del insecto causando la muerte.

- **NEBULIZACIÓN:** Es la aplicación del producto en forma acuosa (aspersión) o generando neblina (nebulización en frío) mediante un atomizador a motor, este procedimiento permite abarcar grandes áreas y de una manera versátil la fuerza con que se proyecta el producto hace que éste se impregne en la superficie tratada, logrando efectos residuales y prolongados.

- **TERMONEBULIZACIÓN:** La termonebulización es la generación de gotitas ultra finas usando energía termoneumática. Las sustancias líquidas son vaporizadas en la máquina y forman finos aerosoles que se condensan al entrar en contacto con el aire exterior más frío creando una niebla visible. Soluciones de aceite o líquidos acuosos con un componente de glicoles son especialmente apropiados para este objetivo

- **ASPERSIÓN MANUAL:** Tratamiento de insecticida utilizando una aspersora manual, el cual por medio de una boquilla esparce partículas de producto químico directo a la plaga, grietas y/o hendidura que se desea tratar

- **APLICACIÓN DE CEBÓ GEL:** consiste en la colocación de pequeñas cantidades o gotas de gel en equipos eléctricos, muebles, zonas bajas de lavamanos, etc.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 18



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHT-001

pág. 14

- **ESPOLVORIZACIÓN:** Método de aplicación de polvo insecticida mediante capas finas del producto en zonas internas como grietas, techos, superficies bajas, etc.
- **EXCLUSIÓN DE INSECTOS:** Medidas de control físicas, no químicas para prevenir la entrada de insectos a través o hacia el interior de una estructura o área.

4. FRECUENCIAS

Se llevará a cabo mínimo dos visitas al mes.

5. RESPONSABLES

El técnico asignado de la contratada estará a cargo de la correcta ejecución de este procedimiento y será vigilado por el Supervisor General de la Contratada periódicamente.

El Responsable de Calidad en los locales será el responsable de la verificación del cumplimiento del procedimiento.

6. FLUJOGRAMA

ESTADO:

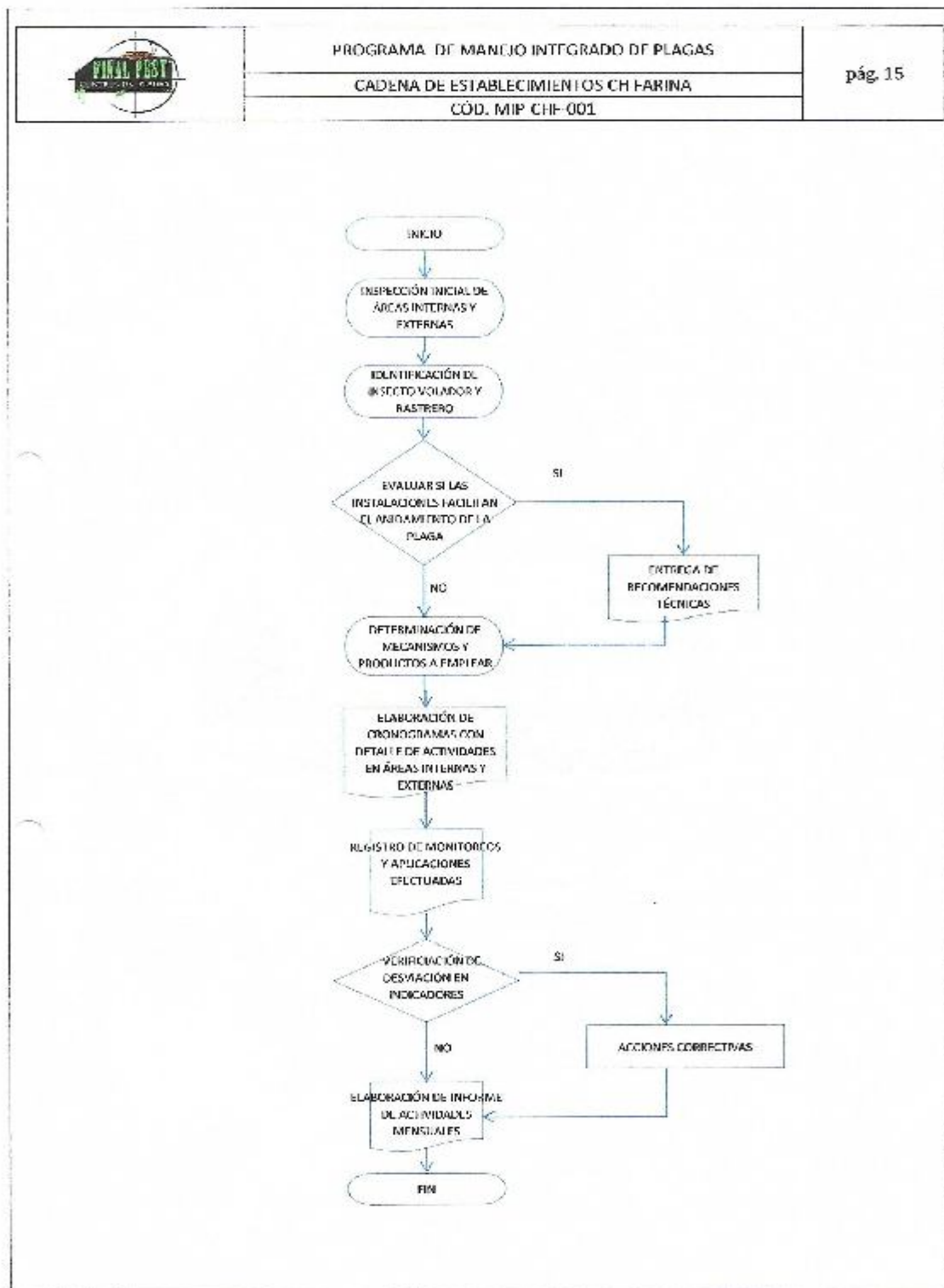
FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 19



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 20



7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

- Un adecuado control de insectos voladores y rastroseros inicia con una minuciosa inspección de las instalaciones internas y externas, actividad que implica la implementación de acciones preventivas para cada caso, tales como:

7.1 ACCIONES PREVENTIVAS PARA CONTROL DE MOSCAS

- Desinsectación en exteriores en las posibles fuentes de desarrollo de esta plaga como: basura, remoción de desechos, materia orgánica en descomposición, residuos de alimentos o desperdicios, etc.
- Revisión mensual de las medidas de exclusión existentes en los locales y la ejecución de las mejoras por parte del representante de la Contratante.
- El personal de ChFarina debe mantener y respetar las medidas de exclusión de insectos bien instaladas y en buen estado como: cortinas plásticas con traslapes adecuados, cortinas de aire con buen flujo, mallas milimétricas, puertas con brazos hidráulicos, puertas bien cerradas y con rastroseros, instalaciones herméticas para plagas, ventiladores protegidos, lámparas atrapa insectos.
- Inspección de materiales y productos que ingresan dentro de las instalaciones para verificar las condiciones sanitarias en que se encuentran.
- Verificar la existencia de un plan de limpieza para evitar las disposiciones de desechos de manera inadecuadas, buen manejo de residuos de alimentos y desperdicios, limpieza frecuente de desagües y alcantarillas, asegurar la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) en todo momento por el personal y sub contratados.

7.2 ACCIONES PREVENTIVAS PARA CONTROL DE MOSQUITOS

- Eliminar las áreas productoras de mosquitos mediante la modificación de su hábitat, es decir, zonas con desechos mal almacenados, malciza en áreas verdes, estancamientos de agua, etc.
- Control de la larva de mosquito y adulto por medio del plaguicida
- Mantener bien instaladas las medidas de exclusión para evitar la entrada de mosquitos a la estructura por medio de telas mosquiteras y un sellado correcto.
- Vaciar diariamente o eliminar completamente los contenedores que conservan agua.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 21



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CIF-001

pág. 17

7.3 ACCIONES PREVENTIVAS PARA EL CONTROL DE CUCARACHAS

- Desinsectación semanal en exteriores específicamente en las posibles fuentes de desarrollo de esta plaga como: basura, remoción de desechos, materia orgánica en descomposición, residuos de alimentos o desperdicios, alcantarillas, etc.
- Revisión mensual de las medidas de exclusión por parte del Asesor de Final Pest S.A. y la ejecución de las mejoras por parte del representante de la Agencia.
- El personal de ChFarina debe mantener y respetar las medidas de exclusión de insectos bien instaladas y en buen estado como: cortinas plásticas con traslapes adecuados, cortinas de aire con buen flujo, mallas milimétricas, puertas con brazos hidráulicos, puertas bien cerradas y con rastreras, instalaciones herméticas para plagas, rejillas de desagüe en buen estado, eliminación de grietas, ranuras o agujeros en la infraestructura.
- Verificar la existencia de un plan de limpieza para evitar las disposiciones de desechos de manera inadecuadas, buen manejo de residuos de alimentos y desperdicios, limpieza frecuente de desagües y alcantarillas, asegurar la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) en todo momento por el personal en locales.
- Inspección de materiales y productos que ingresan dentro de las instalaciones para verificar las condiciones sanitarias en que se encuentran.

7.4 ACCIONES PREVENTIVAS PARA EL CONTROL DE HORMIGAS

- Desinsectación semanal con en exteriores específicamente en las posibles fuentes de desarrollo de esta plaga como: basura, remoción de desechos, materia orgánica en descomposición, residuos de alimentos o desperdicios, áreas verdes, hormigueros, etc.
- Revisión mensual de las medidas de exclusión y la ejecución de las mejoras por parte del representante de la Agencia.
- El personal de ChFarina debe mantener y respetar las medidas de exclusión de insectos bien instaladas y en buen estado como: cortinas plásticas con traslapes adecuados, cortinas de aire con buen flujo, mallas milimétricas, puertas con brazos hidráulicos, puertas bien cerradas y con rastreras, instalaciones herméticas para plagas, rejillas de desagüe en buen estado, eliminación de grietas, ranuras o agujeros.
- Verificar la existencia de un plan de limpieza para evitar las disposiciones de desechos de manera inadecuadas, buen manejo de residuos de alimentos y

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 22



PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA

CÓD. MIP-CHF-001

pág. 18

desperdicios, limpieza frecuente de desagües y alcantarillas, asegurar la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) en todo momento por el personal.

Inspección de materiales y productos que ingresan dentro de las instalaciones para verificar las condiciones sanitarias en que se encuentran.

- Trabajos se ejecutarán según el área a tratar:

ÁREAS	TIPO DE APLICACIÓN / CONTROL	PLAGA OBJETIVO
EXTERNAS	ASPERSIÓN	INSECTO VOLADOR Y BASTREDO
	NEBULIZACIÓN	
	TERMINO EDUCULIZACIÓN	
INTERNAS	CONTROL FÍSICO	
	ESPOLVORIZACIÓN	
	APLICACIÓN DE SLL	

- Determinar las acciones correctivas en caso de infestaciones:

7.5 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL CONTROL DE MOSCAS

- Determinar los puntos de ingreso si la plaga es evidenciada en áreas internas
- Desinsectación en exteriores en las posibles fuentes de desarrollo de la plaga identificada y de manera puntual en el lugar con problemas
- Corregir las medidas de exclusión de insectos que no están funcionando
- Instalación de láminas pegantes atrapa insectos en sitios estratégicos en el interior de Locales
- Eliminación de fuentes de desarrollo y atracción de moscas.

7.6 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL CONTROL DE MOSQUITOS

- Desinsectación en exteriores en las posibles fuentes de desarrollo de la plaga y de manera puntual en el lugar con problemas
- Eliminación de fuentes cercanas de refugio o criaderos de esta plaga.
- Instalación de láminas pegantes atrapa insectos en sitios estratégicos en el interior de los locales

7.7 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL CONTROL DE CUCARACHAS

- Determinar los puntos de ingreso y posibles fuentes de desarrollo de la plaga identificada y de manera puntual en el lugar con problemas en los posibles ingresos de los exteriores.

ESTADO:


FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 23

	PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS	pág. 19
	CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA	
	CÓD. MIP-CHF-001	

- Corregir las medidas de exclusión de insectos que no están funcionando
- Instalación de láminas pegantes atrapa insectos en sitios estratégicos en el interior del local
- Eliminación de fuentes de desarrollo y atracción de cucarachas.

7.8 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL CONTROL DE HORMIGAS

- Determinar los puntos de Ingreso
- Desinsectación en exteriores en las posibles fuentes de desarrollo de la plaga identificada y de manera puntual en el lugar con problemas en los posibles ingresos de los exteriores.
- Corregir las medidas de exclusión de insectos que no están funcionando
- Instalación de láminas pegantes atrapa insectos en sitios estratégicos en el interior de los locales
- Eliminación de fuentes de desarrollo y atracción de hormigas.

- Elaborar el informe mensual de actividades donde se detallaría los resultados obtenidos en cada periodo.

8 CONTROL DE GESTIÓN / VERIFICACIÓN

La correcta ejecución del procedimiento será verificada en cada servicio, los registros generados, los datos recopilados, su tabulación y análisis permitirán llevar un control exacto de la efectividad del programa de control de insectos en locales y de las mejoras continuas a efectuarse en el mismo.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 24

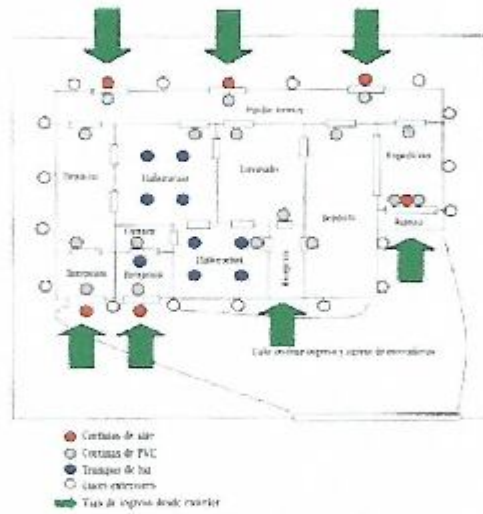


PROGRAMA DE MANEJO INTEGRADO DE PLAGAS

CADENA DE ESTABLECIMIENTOS CH FARINA
CÓD. MIP-CHF-001

pág. 21

**FORMATO RECOMENDADO DE PLAN DE ESTACIONES / MECANISMOS EMPLEADOS EN UN PROGRAMA
MIP**



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 26

ANEXO 11

**PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN
DE ÁREAS EN EL RESTAURANTE**



MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE
ÁREAS EN EL RESTAURANTE

PROC ORG 004

TIPO DE COPIA:

Copia controlada, Su uso es responsabilidad del área
asignada

Copia no controlada de uso informativo, fuera de control y
seguimiento

Ver.	FECHA:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Firmas de responsabilidad				

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



ÍNDICE

1.	GENERALIDADES	3
1.1.	OBJETIVO	3
1.2.	ALCANCE	3
1.3.	REFERENCIAS	3
1.4.	DEFINICIONES	3
1.5.	ABREVIATURAS	3
1.6.	RESPONSABILIDADES	3
2.	PROCESO	4
2.1.	NORMAS GENERALES	4
3.	INSTRUCTIVOS	4
4.	REGISTROS	4
5.	ANEXOS	4
6.	HISTÓRICO DE DOCUMENTOS	4

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2



1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Estandarizar el orden y distribución de los productos de materia prima, empaque y limpieza en estanterías, repisas, refrigeradores, congeladores.

1.2. ALCANCE

Todas las áreas del restaurante cocina, pizzas, caja, restaurante.

1.3. REFERENCIAS

N/A

1.4. DEFINICIONES

Congelador.- Equipo utilizado para almacenar los productos a temperaturas bajo 0°C, para conservar y prolongar la vida útil del producto.

Estanterías.- todas las estructuras metálicas de varios niveles o pisos en donde se coloca el producto para un fácil almacenamiento.

Refrigerador.- Equipo utilizado para almacenar los productos y mantenerlos en sus condiciones normales por un periodo de tiempo mínimo, la temperatura esta entre 0°C a 4°C.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3



**MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS**

CÓDIGO:

**PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE
ÁREAS EN EL RESTAURANTE**

PROC ORG 004

Repisas.- Son estructuras de acero inoxidable que se encuentran empotradas a la pared, donde se colocan recipientes, utensilios o productos para un fácil almacenamiento.

1.5. ABREVIATURAS

N/A

1.6. RESPONSABILIDADES

El Administrador del local es el responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

Todo el personal que labora en el restaurante es responsable de mantener en orden cada una de las áreas.

2. PROCESO

2.1. NORMAS GENERALES.

En el restaurante existen cuatro áreas claramente identificadas, las mismas que deben mantenerse en orden y los productos correctamente almacenados.

2.1.1. Área de cocina.

En esta área se preparan y procesan todos los productos que forman parte de los diferentes platos ofertados a los clientes del restaurante Ch Farina sucursal la Kennedy.

Entre los principales productos procesados tenemos

- Pastas

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4



- Salsas
- Ensaladas
- Alitas
- Ingredientes para pizzas
- Jugos, postres, etc.

Los principales equipos utilizados son:

- Cocinas industriales
- Licuadora industrial
- Horno microondas
- Refrigeradores
- Congeladores
- Lavaplatos
- Estanterías con condimentos y especias
- Estanterías para vajilla
- Trampa de grasa, etc.

2.1.2. Área de pizzas

En esta área se preparan, decoran y hornean todas las pizzas de las diferentes especialidades solicitadas por los clientes.

2.1.3. Área de caja

Es el área destinada para la atención al cliente de restaurante servicio a domicilio y servicio para llevar, cobros de órdenes y facturación.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 5



Es el punto de trabajo del administrador del local.

2.1.4. Área de restaurante

Área destinada para el uso de los clientes donde se sirven los productos.

2.2. Obligatoriedad

El restaurante debe poseer un área destinada para el almacenamiento de productos, sean estos:

- Material de empaque
- Material de limpieza
- Materia prima
- Productos en proceso

Para un mejor control de los productos dentro de los locales, mejor administración de inventarios (máximos y mínimos, stocks, etc.), y correcta rotación de los productos, la organización es fundamental por lo que se debe:

- Diferenciar las áreas
- Identificar las repisas y estanterías
- Identificar los recipientes
- Estandarizar la forma, color, tamaño y capacidad de los recipientes.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 6



Esto nos permitirá mantener un mejor control de los productos, optimizar el espacio dentro de los locales, disminuir desperdicios o bajas innecesarias de productos por problemas de una inadecuada rotación y almacenamiento.

Se debe nombrar responsables para la administración y control de cada una de las áreas, quienes deberán responder por los malos manejos de inventario (faltantes, sobre estoqueo, rotación, etc.). Los responsables deberán mantener un registro o Kardex de control diario.

De esta manera se debe separar o identificar las áreas en donde se almacenaran los diferentes productos, en las siguientes:

2.2.1. Área de bebidas y productos no perecibles

Esta área deberá estar provista de suficiente espacio y estanterías para almacenar los siguientes productos:

- Bebidas carbonatadas y no carbonatadas
- Bebidas alcohólicas de moderación (vinos y cervezas)
- Bebidas alcohólicas (Ron, Whisky, etc.)
- Jugos
- Latas de durazno
- Latas de piña
- Latas de frejol
- Orégano

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 7



- Sal
- Azúcar
- Fórmulas de masa, pasta y salsa
- Galletas
- Aceite
- Aceite de oliva
- Ají seco
- Especias, cubos maggy
- Café (instantáneo, cappuccino, tradición)
- Chocolate liquido
- Caramelos, chicles, chupetes, huevos kinder.
- Yogurt
- Snack pack

2.2.2. Área de empaque

En esta área se deberán almacenar, ordenar y distribuir adecuadamente los principales productos de empaque:

- Cajas
- Tarrinas
- Contenedores
- Vasos

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 8



- Tapas

Se debe identificar adecuadamente el sitio para el apilamiento de cajas gigantes, familiares, medianas, pequeñas, individuales, combo y slices (con tapa y sin tapa).

2.2.3. Área de producción de masas

En esta área se produce y procesan las masas de los diferentes tamaños para la elaboración de pizzas.

Aquí debe almacenarse:

- Harina

Equipos y máquinas y utensilios que deben estar en esta área:

- Mesa de trabajo
- Amasadora
- Balanza electrónica
- Cortador de masas

3. INSTRUCTIVOS

N/A

4. REGISTROS

Lista de verificación de organización de áreas.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 9



5. ANEXOS

Gráficos ilustrativos de organización de estanterías, congeladores y refrigeradores.

6. HISTÓRICO DE DOCUMENTOS

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 10

ANEXOS

Gráficos ilustrativos de organización de estanterías, congeladores y refrigeradores.

Área de bebidas o estantería de bebidas

		
JUGOS	AGUAS	LICORES
		
VINOS	CERVEZAS	
		
BEBIDAS MEDIANAS	BEBIDAS MINI	
		
BEBIDAS FAMILIARES		

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 11

Área de productos no perecibles y enlatados o estantería productos no perecibles y enlatados

CARAMELOS	GALLETAS	PRINGLES	KINDER
YOGURT	SNACK PACK	PAN NORMAL	
			
ACEITE NORMAL Y DE OLIVA		CAFÉ CHOCOLATE	
CONDIMENTOS Y ESPECIAS		FORMULAS	
ENLATADOS (DURAZNOS, PIÑAS, FREJOL)			

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 12

Fotos tomadas en el local de Ch Farina Kennedy



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Área de empaque



Área de producción de masas



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 14

Cocina



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

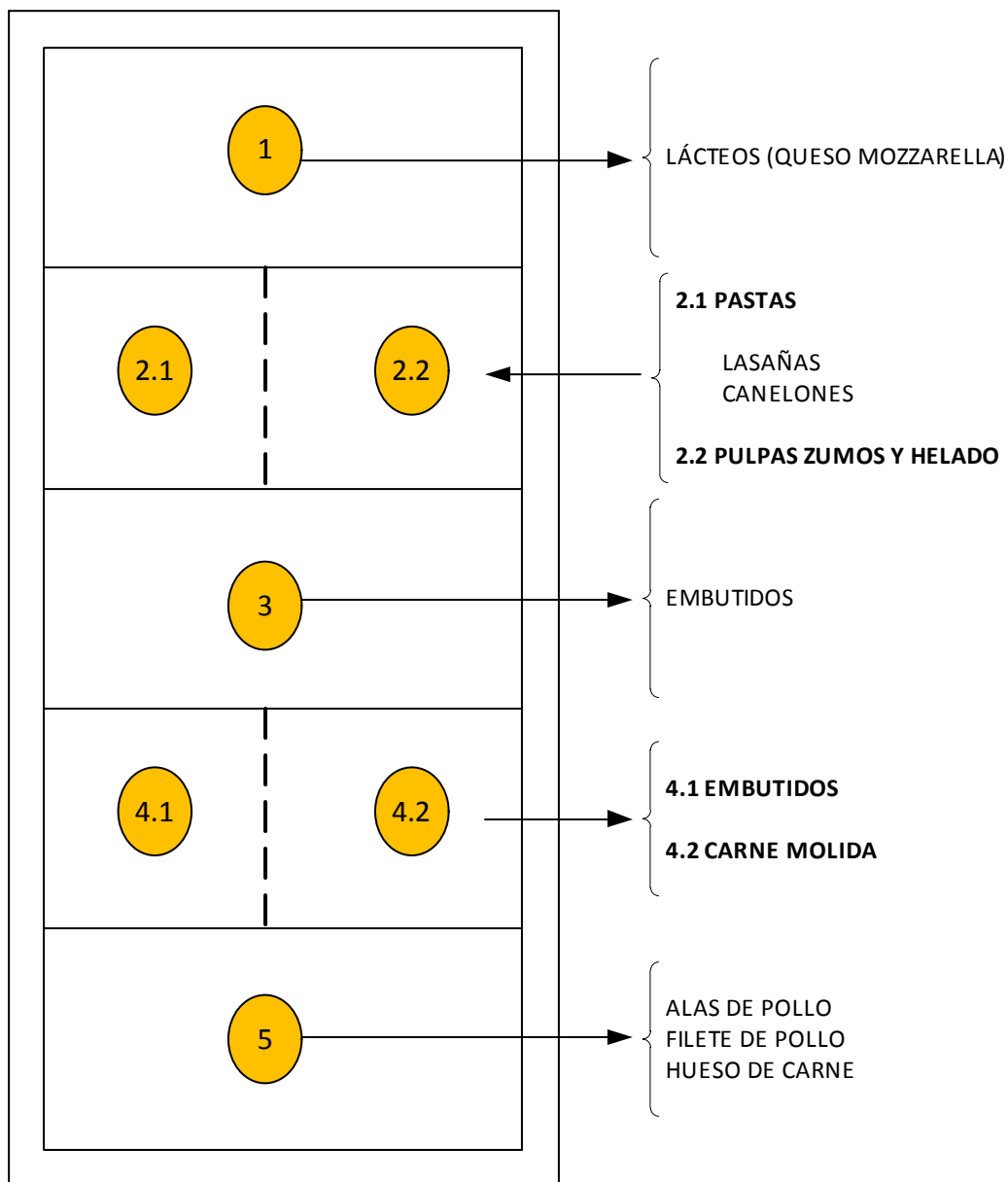
Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 15

Modo correcto de almacenamiento de productos en congeladores y refrigeradores.

CONGELADOR 1



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

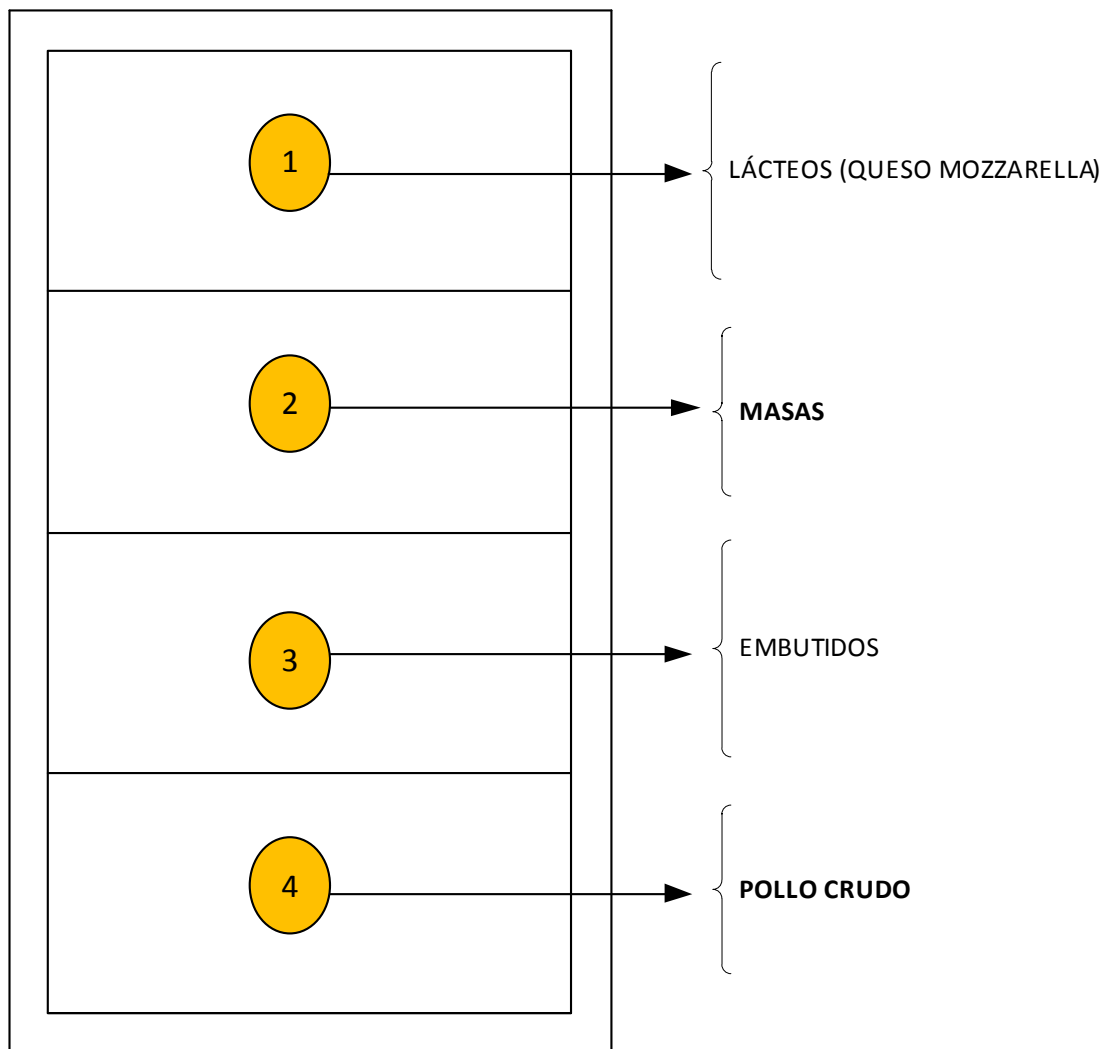
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 16

CONGELADOR 2 (VERTICAL)



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

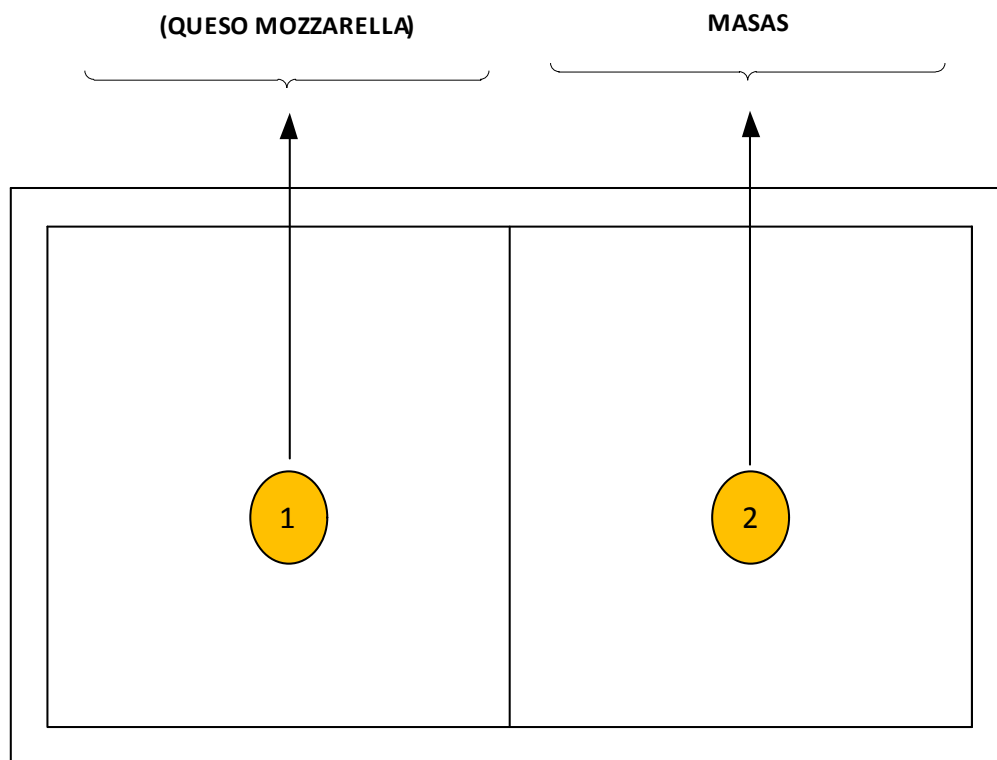
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 17

CONGELADOR 2 (HORIZONTAL)



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

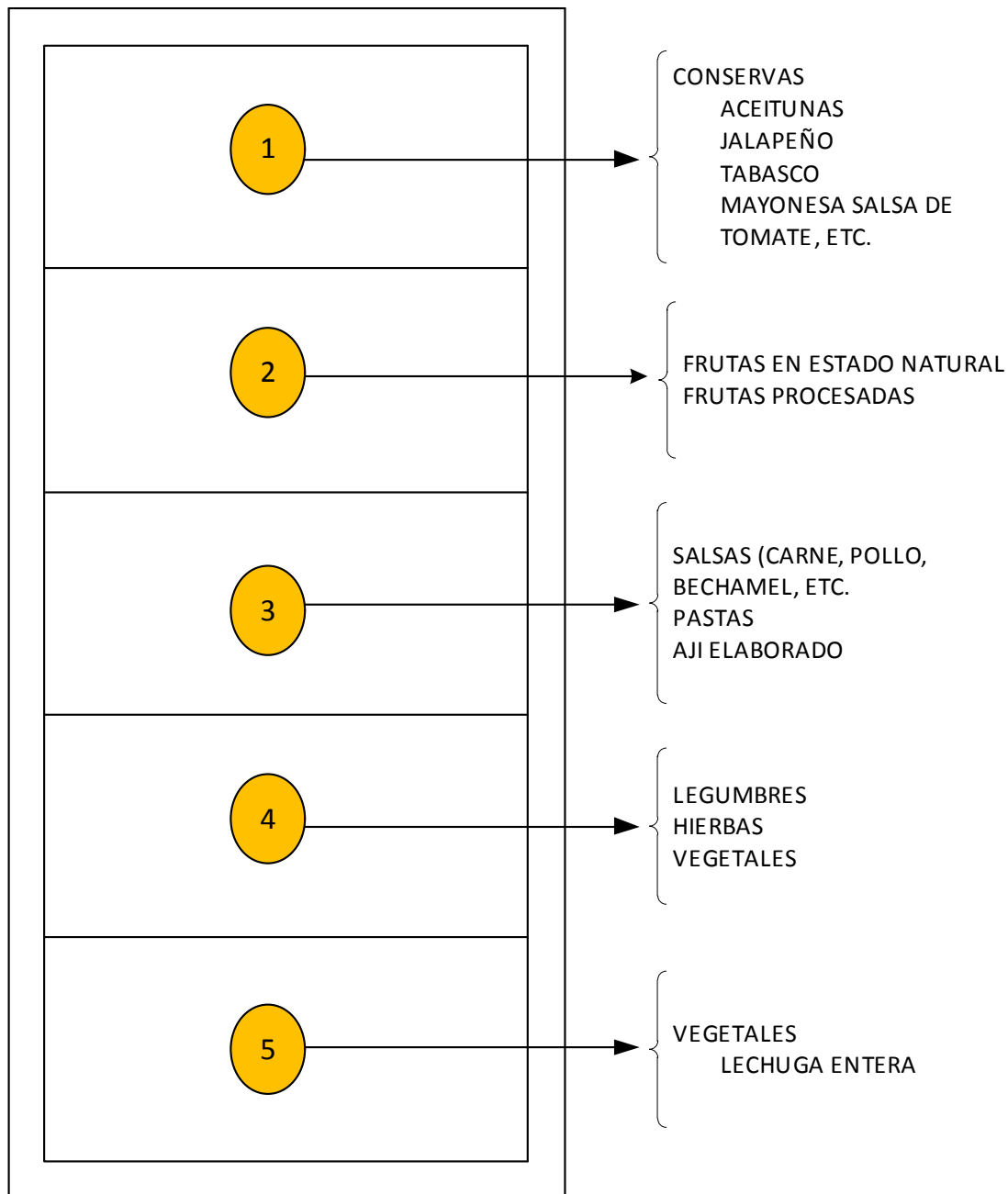
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 18

REFRIGERADOR 1 (LADO IZQUIERDO)



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

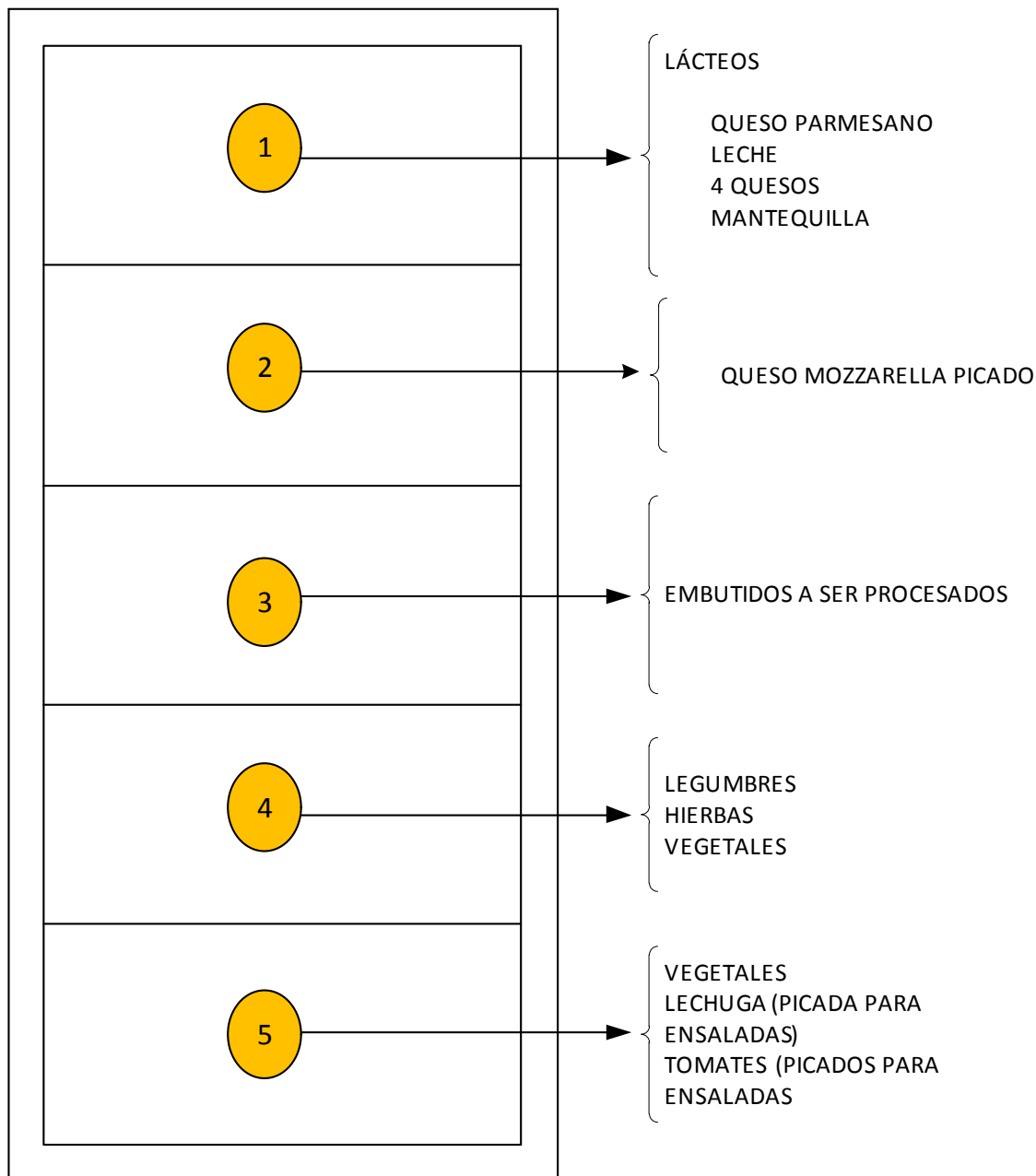
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 19

REFRIGERADOR 1 (LADO DERECHO)



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

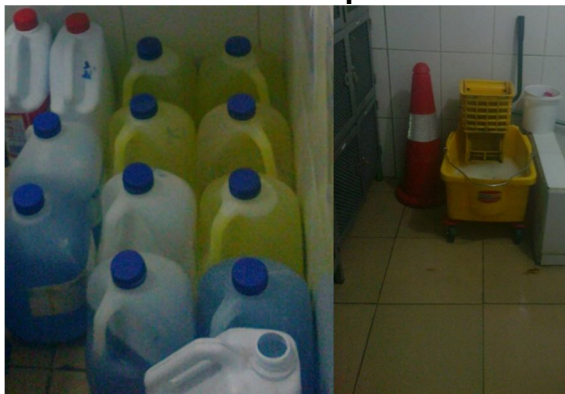
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 20

Área de Limpieza



Área de pizzas



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

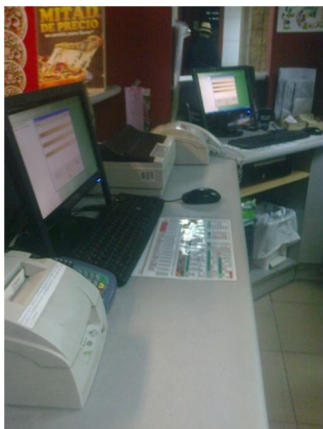
VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 21

Área de Caja



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Área de restaurante



ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 23

ANEXO 12

**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE SERVICIO A DOMICILIO**



INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(PERSONAL DE CAJA)

CÓDIGO:

INST ACSPLL 001

Para una correcta atención al cliente el personal de caja debe seguir los siguientes pasos:

1. SALUDO

Formato vigente, indicando el nombre:

Ejemplo: Muy buenos días, tardes o noches gracias por llamar a Ch Farina donde tenemos promociones todos los días le atiende.....

2. SECTOR

¿Disculpe en que sector se encuentra? Por favor podría especificar las calles.

3. DATOS PERSONALES

Primero solicitar el número telefónico, con este dato verificar si se encuentra registrado en el sistema. En el caso de que **SI** esté registrado confirmarle brevemente los datos que se encuentran almacenados en POS. (RUC o cédula, nombre, dirección y referencias). Preguntar si desea la factura con esos mismos datos o desea cambiar.

De **NO** estar registrado seguir los siguientes pasos:

- Me ayuda con su número de teléfono y su nombre por favor.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(PERSONAL DE CAJA)

CÓDIGO:

INST ACSPLL 001

- Su dirección exacta (calle principal, nomenclatura y calle secundaria).
- Ayúdeme con alguna referencia para ubicarnos más rápido (si es casa o edificio, que piso, que timbre, si tienen al lado o al frente algún sitio de referencia como parque, iglesia, tienda, etc.).

4. PEDIDO

Ser rápido y conciso:

¿Para cuantas personas desea la orden?

Sugerir las Promociones vigentes y preguntar si tienen cupones.

¿Cuál es su orden o pedido?

Si solicita "PIZZA" sugerir:

- Masa original, gruesa o rolling (borde relleno de queso)
- Extra queso y/o 4 Quesos
- Pasta Natural o Picante

Si solicita "PASTAS" sugerir como adicional ensaladas.

Finalmente ofrecer extras como: Entradas, Ensaladas, Vino, Gaseosas, Postres y lo más que pueda ofrecer.

Especificar que se le envía ají, orégano y si son pastas queso parmesano de cortesía.

NOTA: No olvidar de ofrecer "cubiertos desechables" si sabemos que el pedido se entregará en una oficina, hotel, etc. ya que por lo general en estos lugares no disponen de vajilla.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(PERSONAL DE CAJA)**

CÓDIGO:

INST ACSPLL 001

5. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Confirmar breve y claramente el pedido del Cliente repitiéndole todo lo que tenemos digitado en la pantalla del POS y finalmente indicar nuevamente el valor a cancelar.

6. PRECIO

El valor a cancelar de su pedido es \$.

7. FORMA DE PAGO

- Si es efectivo preguntar si tiene lo justo o necesita cambio, en caso de que si requiera cambio anotar en la factura este detalle.
- Si es Tarjeta de crédito solicitar número completo de tarjeta, fecha de caducidad y código de seguridad, de ser posible imprimir el Boucher en ese instante.
- Si es Tarjeta corporativa solicitar número C.I. y a nombre de quien está la tarjeta, se debe imprimir el pagaré en ese momento.
- Si es Cheque solicitar nombre del Banco, número de cheque, número de cuenta y número de cédula para poder pedir la autorización a Telecheck.

8. TIEMPO

Su orden estará en su domicilio "APROXIMADAMENTE" en 30 minutos, indicar la hora que es en ese momento. Ser honesto con el tiempo de entrega.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
(PERSONAL DE CAJA)**

CÓDIGO:

INST ACSPLL 001

9. CÓDIGO DE SEGURIDAD DEL PEE

Por su seguridad la clave del señor motociclista es.....

10. CIERRE

Fue un gusto atenderle, GRACIAS por preferirnos y que tenga un buen provecho.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4

ANEXO 13

INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTE MESEROS



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PERSONAL DE SERVICIO - MESEROS**

CÓDIGO:

INST ACSDR 002

El mesero debe seguir los siguientes pasos para que la atención sea personalizada y el cliente se sienta satisfecho y bien tratado:

1. SALUDO DE BIENVENIDA

Buenos días, tardes o noches, Bienvenidos a Ch. Farina.

2. UBICACIÓN DE LA MESA

Se ubica en el siguiente orden:

- Damas
- Ancianos y niños
- Caballeros
- Anfitrión (a)

3. PRESENTACIÓN DE LA CARTA MENÚ

Sugerir las promociones vigentes.

4. PRESENTACIÓN DEL CAJERO

Mi nombre es..... y estoy para servirles. (Advertirles que cuiden sus pertenencias en el caso de que exista mucha afluencia de gente).

5. TOMA DEL PEDIDO Y VERIFICACIÓN DEL MISMO

Ser rápido y conciso:

¿Para cuantas personas desea la orden?

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PERSONAL DE SERVICIO - MESEROS**

CÓDIGO:

INST ACSDR 002

Sugerir las Promociones vigentes y preguntar si tienen cupones.

¿Cuál es su orden o pedido?

Si solicita "PIZZA" sugerir:

- Masa original, gruesa o rolling (borde relleno de queso)
- Extra queso y/o 4 Quesos
- Pasta Natural o Picante

Si solicita "PASTAS" sugerir como adicional ensaladas.

Finalmente ofrecer extras como: Entradas, Ensaladas, Vino, Gaseosas, Postres y lo más que pueda ofrecer.

Luego confirmar breve y claramente el pedido del Cliente repitiéndole todo lo que tenemos anotado en la comanda.

6. PREGUNTAR LA FORMA DE PAGO

Efectivo, Tarjeta de crédito, Tarjeta corporativa o Cheque.

7. PREGUNTAR SI REQUIEREN FACTURA a CONSUMIDOR FINAL o con DATOS

En el caso de que requieran Factura pasar el formato correspondiente para que le Cliente anote los datos de cómo desea que se le entregue la Factura.

8. SERVIR BEBIDAS, ENTRADAS y/o ADICIONALES

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PERSONAL DE SERVICIO - MESEROS**

CÓDIGO:

INST ACSDR 002

Empezando de la misma manera que se ubicaron en la mesa.

9. SERVIR EL PLATO FUERTE O COMIDA PRINCIPAL

Desearles buen provecho, que disfruten su Pizza o Pasta.

10. LUEGO DE 10 MINUTOS, PREGUNTAR COMO ESTÁ EL PRODUCTO

¿Cómo le pareció nuestro producto? Sugerirle si desea que se le caliente la Pizza y/o ofrecer más bebidas.

11. DESMONTAR LA MESA

El VDR comenzará a retirar la vajilla por la persona que sirvió primero y por el lado izquierdo del Cliente.

12. OFRECER POSTRES, CAFÉ o BAJATIVOS

13. PASAR LA CUENTA

Después de que el Cliente haya solicitado la cuenta, primeramente le pasamos la hoja de sugerencias con caramelos y después la Factura de lo que consumió "previamente revisada".

Si cancela con Tarjeta/Crédito o cheque se le entregará la tarjeta o cedula por el apellido. Por ejemplo: aquí tiene su tarjeta señor Torres.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PERSONAL DE SERVICIO - MESEROS**

CÓDIGO:

INST ACSDR 002

14. ENTREGA DE OBSEQUIO

En el caso de que existan niños en la mesa.

15. DESPEDIDA

Gracias por preferirnos que tenga un buen día, tarde o noche.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 4

ANEXO 14

**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE MOTOCICLISTAS**



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MOTOCICLISTAS – ENTREGA A
DOMICILIO**

CÓDIGO:

INST ACSAD 003

El motociclista siempre debe estar bien presentado y ser amable con los Clientes.

Como norma tendrá que seguir los siguientes pasos para dar un excelente servicio, antes y después de la entrega del pedido.

1. LEER LA DIRECCIÓN

Ubicar la dirección en el mapa del local, sino se ubica pedir mayor referencia al motociclista más antiguo o al encargado del Local; si estas personas tampoco se ubican se debe llamar al Cliente para que él nos de las referencias y poder atenderle lo más pronto posible.

2. CHEQUEAR LA FORMA DE PAGO

Si es efectivo, verificar cuanto hay que llevar de cambio, si es Tarjeta/Crédito cerciorarse de llevar el Boucher y/o la máquina y si es Cheque se debe pedir la autorización previamente a Telecheck.

NO olvidarse de llevar siempre la tabla de apoyo y esfero para que los clientes firmen los documentos de pago.

3. REVISAR EL PEDIDO

Que esté completo de acuerdo a la factura.

4. DIRIGIRSE AL DOMICILIO

Conducir con precaución y a la defensiva.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MOTOCICLISTAS – ENTREGA A
DOMICILIO**

CÓDIGO:

INST ACSAD 003

5. TOCAR EL TIMBRE, GOLPEAR LA PUERTA o PITAR

Con paciencia.

6. PREGUNTAR POR LA PERSONA

Preguntar por la persona que consta en la Factura.

7. SALUDO E IDENTIFICACIÓN

Buenos días, tardes o noches, mi nombre es..... y vengo de Ch Farina a entregarle su pedido.

8. TIEMPO DE ENTREGA DEL PEDIDO

Aquí está su orden que ha llegado en... minutos, dando la hora en ese instante, siempre y cuando el pedido sea entregado dentro del tiempo ofrecido al Cliente.

9. DETALLAR LOS PRODUCTOS

Detallar de uno en uno.

10. DAR EL VALOR DE LA CUENTA

Cobrar y dar cambio si el caso lo amerita.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2



**INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
MOTOCICLISTAS – ENTREGA A
DOMICILIO**

CÓDIGO:

INST ACSAD 003

Si es Tarjeta o cheque solicitar cédula para verificar los nombres y la firma.

Entregar copia de Boucher (si es el caso), factura, volante y funda de caramelos.

11. DESPEDIDA

Que disfrute de su Pizza y/o Pasta, Buen provecho.

Gracias por preferirnos que tenga un buen día, tarde o noche.

NOTA: al retorno al Local, el Motociclista debe realizar la cancelación de las facturas.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 3

ANEXO 15

INSTRUCTIVO DE MONTAJE DE MESAS



8 PASOS DEL MONTAJE DE MESA

1. ESTABILIDAD DE LA MESA Y SILLAS

Poner la mesa y sillas en un sitio donde exista estabilidad, es decir que NO se muevan con facilidad.

2. LIMPIEZA DE LA MESA

Humedecer el paño con el líquido del atomizador y proceder a limpiar la mesa de un lado a otro en la misma dirección (sólo de izquierda a derecha ó de arriba hacia abajo).

3. MONTAJE DE INDIVIDUALES Y SERVILLETAS

Se pone la mitad de individuales, dependiendo la cantidad de puestos en la mesa. Las servilletas se colocan en forma de rombo en la esquina izquierda de individual y las restantes frente a la esquina derecha de los individuales.

4. MONTAJE DE CUBERTERÍA

El cuchillo va sobre la servilleta fuera del individual, es decir; desde la mitad de la servilleta hacia la derecha. El tenedor va sobre la servilleta fuera dentro del individual, es decir; desde la mitad de la servilleta hacia la izquierda.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



5. COLOCACIÓN DE ADEREZOS

En el centro de la mesa se coloca el dispensador de orégano, detrás la alcuza (frasco de aceite junto al vinagre, el salero junto al pimentero y finalmente el ají.

6. COLOCACIÓN DE LA BOTELLA DE VINO

Se coloca junto al frasco de orégano, revisando que se encuentre la botella con el capuchón.

7. COLOCACIÓN DE PORTA -TENCARDS

Se coloca delante de la botella de vino, variando las promociones en cada mesa, excepto a la hora de almuerzo que se ilustra el "Lunch Ejecutivo".

8. SUPERVISIÓN DE LA DISTANCIA DE LAS SILLAS Y LA MESA

El espaldar de la silla deber estar a una distancia de 25 centímetros aproximadamente de la mesa, dicho de otra manera la mitad de la base de la silla debe estar debajo de la mesa y la otra mitad fuera de ella.

IMPORTANTE: Finalmente se realiza una revisión del todo el procedimiento realizado.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2

ANEXO 16

INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE

SOBRENADANTES



**INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE
SOBRENADANTES**

CÓDIGO:

INST LIMPSN 005

LIMPIEZA DE SOBRENADANTES

Frecuencia: Lunes

COMO SE REALIZA

Paso 1: Desatornille y remueva la tapa superior de la trampa de grasa Compruebe el nivel de fluido en los compartimentos y verifique que todos los tabiques, la admisión y descarga, así como los accesorios de plomería se encuentren en buen estado.

Paso 2: Limpiar la canastilla recolectora de solidos del primer compartimento y desalojar en el tacho correspondiente.

Paso 3: Con la ayuda de un cedazo retirar del primero y segundo compartimento la capa de grasa degradada.

Paso 4: Disposición del residuo: Todos los desechos provenientes de la trampa de grasa deben ser colocados en un tacho verde de plástico, que debe estar bien cerrado y debe tener un rotulo que indique desecho biodegradable no peligroso.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1

ANEXO 17

INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA PROFUNDA

**LIMPIEZA PROFUNDA****FRECUENCIA: Miércoles y Sábado****COMO SE REALIZA:**

Paso 1: Desatornille y remueva la tapa superior de la trampa de grasa. Compruebe el nivel de fluido en los compartimentos y verifique que todos los tabiques, la admisión y descarga, así como los accesorios de plomería se encuentren en buen estado.

Paso 2: Limpiar la canastilla recolectora de sólidos del primer compartimento y desalojar en el tacho correspondiente.

Paso 3: Evacue el líquido de la unidad a través de la cámara de inspección, último compartimento, hasta que el nivel del fluido se encuentre 20 cm sobre el fondo de la unidad. **Precaución:** tenga cuidado de no exceder el vaciado de la cámara de sedimentación, primero y segundo compartimento, ya que esto implicará el paso de material flotante, grasa, hacia los otros compartimentos.

Paso 4: Desaloje el sedimento presente en la cámara de decantación, primero y segundo compartimento, con ayuda de un cedazo. Deposite el residuo en el recipiente plástico destinado para estos desechos.

Paso 5: Usando el colador retire la nata existente en la cámara de separación, primero y segundo compartimento, teniendo cuidado de no contaminar los demás compartimentos. Deposite el residuo en el mismo tacho donde previamente dispuso los sedimentos. Si se denota presencia

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 1



de grasa en otros compartimentos proceda a realizar la limpieza de los mismos con ayuda de un cepillo y detergente líquido. No utilice ácidos ni solventes.

Paso 6: con ayuda del destornillador verifique que no existan taponamientos en la entrada y descarga de la unidad, de ser el caso retírelos y disponga de estos en la misma bolsa del resto de residuos.

Paso 7: Llene la unidad nuevamente con agua hasta que el nivel alcance al menos un 50% de la altura máxima. Coloque un poco de desinfectante biodegradable, en la dosis necesaria para no exceder los límites establecidos en, el último compartimento de la trampa de grasa

Paso 8: Coloque la tapa de la unidad cerciorándose que quede bien cerrada. Abra la llave de alimentación de fluido y deje correr el agua por un minuto. La unidad esta lista para seguir funcionando.

Disposición del residuo: Todos los desechos provenientes de la trampa de grasa deben ser colocados en un tacho verde de plástico, que debe estar bien cerrado y debe tener un rotulo que indique desecho biodegradable no peligroso.

ESTADO:

FECHA ELABORACIÓN:

VERSIÓN:

Área: PRODUCCIÓN

PAGINA

Página 2

ANEXO 18
MANUAL DE INDUCCIÓN CH FARINA
2013



CITYMAXIS S.A.

MANUAL DE INDUCCIÓN

Eduardo Rodríguez V.

C APACITACIÓN 

BIENVENIDO (A)

A partir de este momento es nuestro(a) compañero(a) de labores.

Sus cualidades y aptitudes, han permitido tenerle en cuenta para ingresar a Ch Farina.

Creemos que su aporte va a ser muy importante en la marcha de la Empresa.

Le felicitamos; nos complace tenerle con nosotros y esperamos que una vez que termine el programa de INDUCCIÓN, entre a formar parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar su propio nivel y desde luego, el de la empresa.

Al pertenecer a nuestra organización ha contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarios cumplirlos y respetarlos, así como también ha adquirido derechos que la empresa gustosamente le reconocerá.

Nuestros empleados y clientes son lo más importante de nuestra Empresa

Antes de empezar su labor, es necesario conocer la forma de trabajo, las obligaciones y responsabilidades y en general todo lo que constituye el fin último de nuestra Empresa.

Le sugerimos por lo tanto estudiar detenidamente toda la información que le suministraremos y manifestar sus dudas e inquietudes a fin de prestarle nuestra colaboración y ayuda.

Al pertenecer a esta gran familia que conformamos, creemos que trabajará con alegría y entusiasmo en las labores que le han encomendado, para que así y en estrecha camaradería hagamos de Ch Farina una empresa cada día mejor.



OBJETIVOS DE LA INDUCCIÓN

- Adaptar al trabajador nuevo a la empresa
- Internalizar la cultura, filosofía y valores
- Conocer las responsabilidades del puesto
- Conocer las políticas y prácticas administrativas
- Adaptar al nuevo grupo laboral a las condiciones de trabajo.

¿Quiénes somos?



“Somos lo que hacemos día a día, ya que la excelencia de nuestros productos, está basada en el uso de ingredientes siempre frescos, 100% naturales y guardando en todos los procesos, la tradición italiana, junto a un servicio personalizado, haciendo de la visita de nuestros clientes a los locales, una experiencia inolvidable...”

Breve reseña histórica de nuestra Empresa:

El nombre viene de asociar el prefijo che (como se les conoce a los oriundos de Argentina) y del apellido de uno de los socios, Ramón Farina (argentino). Esta pequeña empresa se manejaba entre los socios Ramón Farina y los esposos Patricio Egüez y Clemencia Cueva, quienes deciden comprar las acciones al señor Farina incluido el nombre del negocio, el mismo que más tarde fue patentado como marca (logotipo).

Ch Farina, nació en Octubre de 1979, en su primer y pequeño local, ubicado en la Av. República de la ciudad de Quito.

En el mes de febrero de 1.982 para dar un mejor servicio a sus clientes, sus dueños deciden trasladarse a un local más amplio, ubicado en la Av. Amazonas y Corea (frente al CCI),



El 7 Enero de 1.985 debido a su crecimiento firme y decidido se abre su primera sucursal, en la calle Jerónimo Carrión, y Juan León Mera en el sector de la Mariscal.

Con mucho esfuerzo, trabajo constante, servicio personalizado y control continuo de la calidad, Ch Farina sigue creciendo y ganándose un merecido sitio en el muy competitivo mercado de restaurantes de comida italiana, lo que obliga a su ampliación construyendo un local más amplio y propio, el mismo que está

ubicado en el mejor sector comercial de Quito, en la Av. Amazonas y NN.UU. (esquina).

Este local se inauguró el 2 de julio de 1990. Aquí y hasta la fecha funciona como Matriz de la Cadena de Pizzas Ch Farina,

Debido al rápido crecimiento se ha visto la necesidad de abrir más locales, contando en la actualidad con 26 sucursales; 13 ubicados en la provincia de Pichincha, y 13 en otras provincias:

Pichincha

San Rafael
Carapungo
Centro Comercial Scala
Centro Comercial El Recreo
Villa Flora
Carrión
NN UU (matriz)
Centro Comercial El Bosque
Cotocollao
Kennedy
Condado

Otras provincias:

Manta Murciélago
Manta Express
Ibarra
Loja
Sto. Dgo.
Sto.Dgo. Express
Portoviejo
Quevedo
Rio Centro
Riobamba
Babahoyo

Condado Express
Quicentro Sur

Daule
Playas

Las oficinas administrativas funcionan en la ciudad de Quito en la Av. República 189 y Diego de Almagro, Edif. El Triángulo. Planta Baja y Mezzanine teléfono: 2502019, y la atención es de lunes a viernes de 9 a 13H00 y de 15 a 19H00.

Servicios innovadores de Ch Farina:

Ch Farina, siempre ha estado un paso delante de la competencia, mejorando el servicio y la atención a sus clientes, por lo que implementó:



- Atención al público en horas de la mañana
- Horario ininterrumpido (de lunes a domingo)
- Servicio a domicilio
- Servicio las 24 horas
- Tarjetas: VIP, de Descuento, de Regalo,
- Tarjeta Corporativa
- Fiestas Infantiles / Tour Infantil
- Show de la pizza

Nuestra Visión:

“Ser la mejor pizzería en calidad y servicio”

Nuestra Misión:

“Somos una empresa líder en el mercado de pizzas, que proporciona óptima calidad de producto, servicio y limpieza, a través de un talento humano altamente comprometido, motivado y capacitado, que sobrepase las expectativas de nuestros clientes”

Nuestro principal objetivo



“Total y completa satisfacción de nuestros clientes”

Principales Autoridades de Ch Farina:

DIRECTORIO:

- **PRESIDENTE EJECUTIVO**
Sr. Patricio Eguez
- **GERENTE GENERAL**
Sra. Clemencia Cueva de Eguez
- **GERENTE COMERCIAL Y DE MARKETING**
Sr. Henry Basantes
- **JEFE FINANCIERO**
Sra. Graciela Moreta
- **GERENTE DE OPERACIONES**
Sr. Gonzalo Ayala
- **GERENTE DE PRODUCTO**
Ing. Daniel Gamboa
- **GERENTE DE CAPACITACIÓN**
Sr. Rafael Castrillón

Funciones Generales de las Gerencias

Gerencia General: Representa legalmente al negocio y cumple las funciones de Planificación, Organización, Control y Dirección Generales

Gerencia de Producción: Es la unidad operativa encargada de administrar, controlar y supervisar todo lo concerniente a la actividad de producción y operatividad de la empresa Ch Farina.

Gerencia Comercial y de Marketing: Es responsable de la gestión de recursos para la ejecución de los procesos y es responsable de la administración del Sistema de Gestión de la calidad – SGC y es el Presidente del Comité de Calidad

Gerencia Financiera: Es la instancia técnica encargada de planificar, organizar, dirigir y revisar en todo lo concerniente a la actividad administrativa y financiera de la empresa Ch Farina.

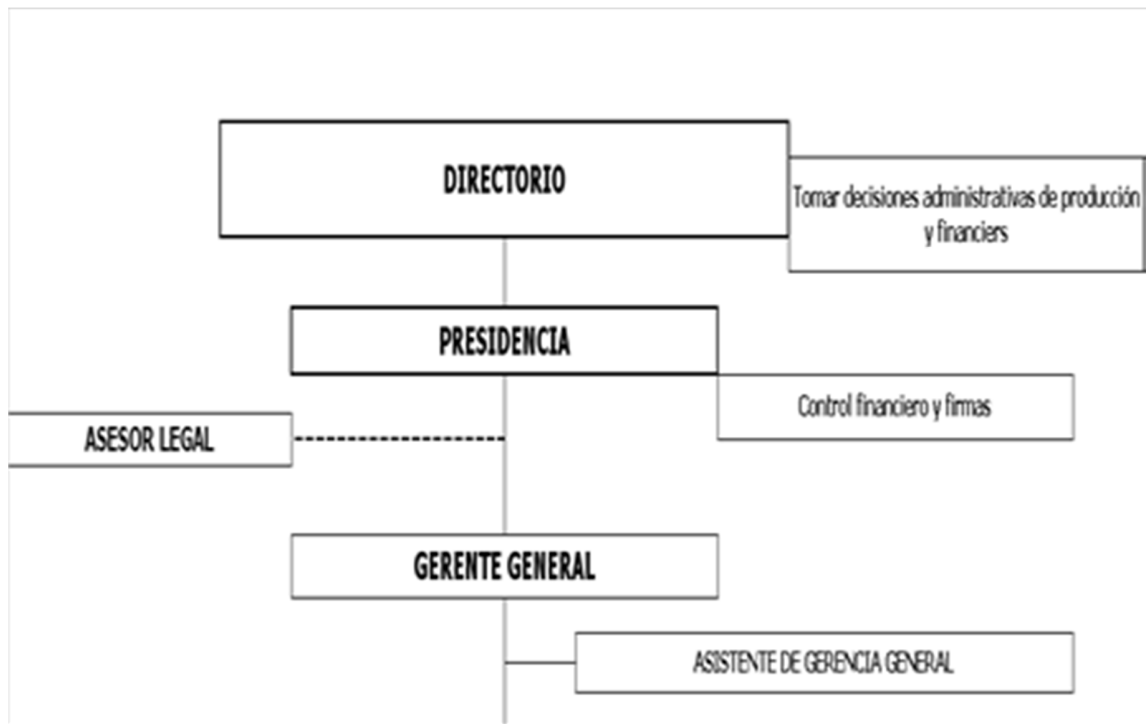
Gerencia de Capacitación: Es también Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 denominado en la organización como Representante de la Calidad y realiza actividades tendientes a controlar la calidad de los productos, en conformidad con los parámetros establecidos por la organización.

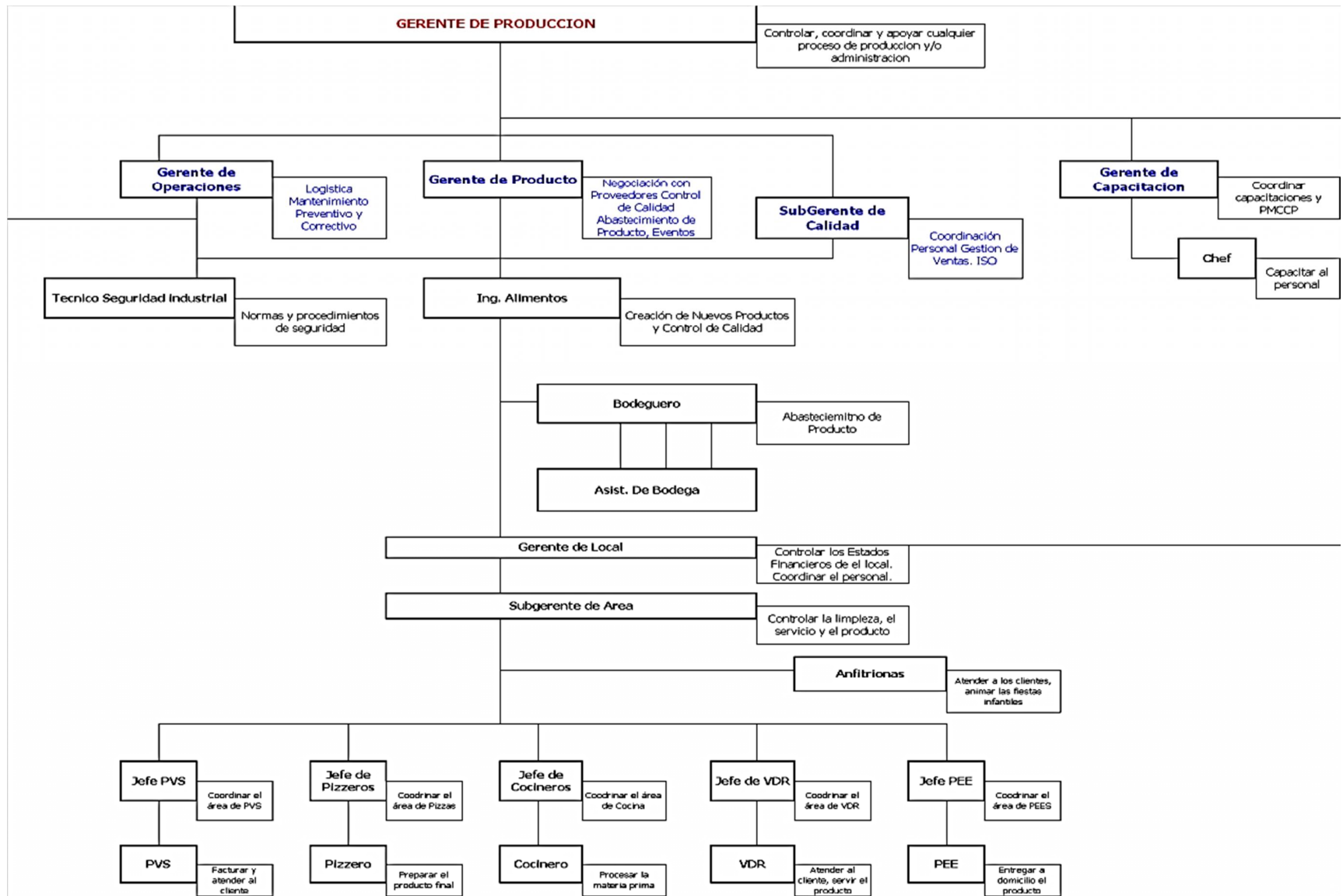
Gerente de Operaciones: Desde el requerimiento de la materia prima, su recepción e ingreso en la bodega del local y en las áreas de producción, la planificación y ejecución de la producción de productos en proceso y terminados, el ingreso al inventario de los productos en proceso y el almacenamiento de los productos en función de su clase.

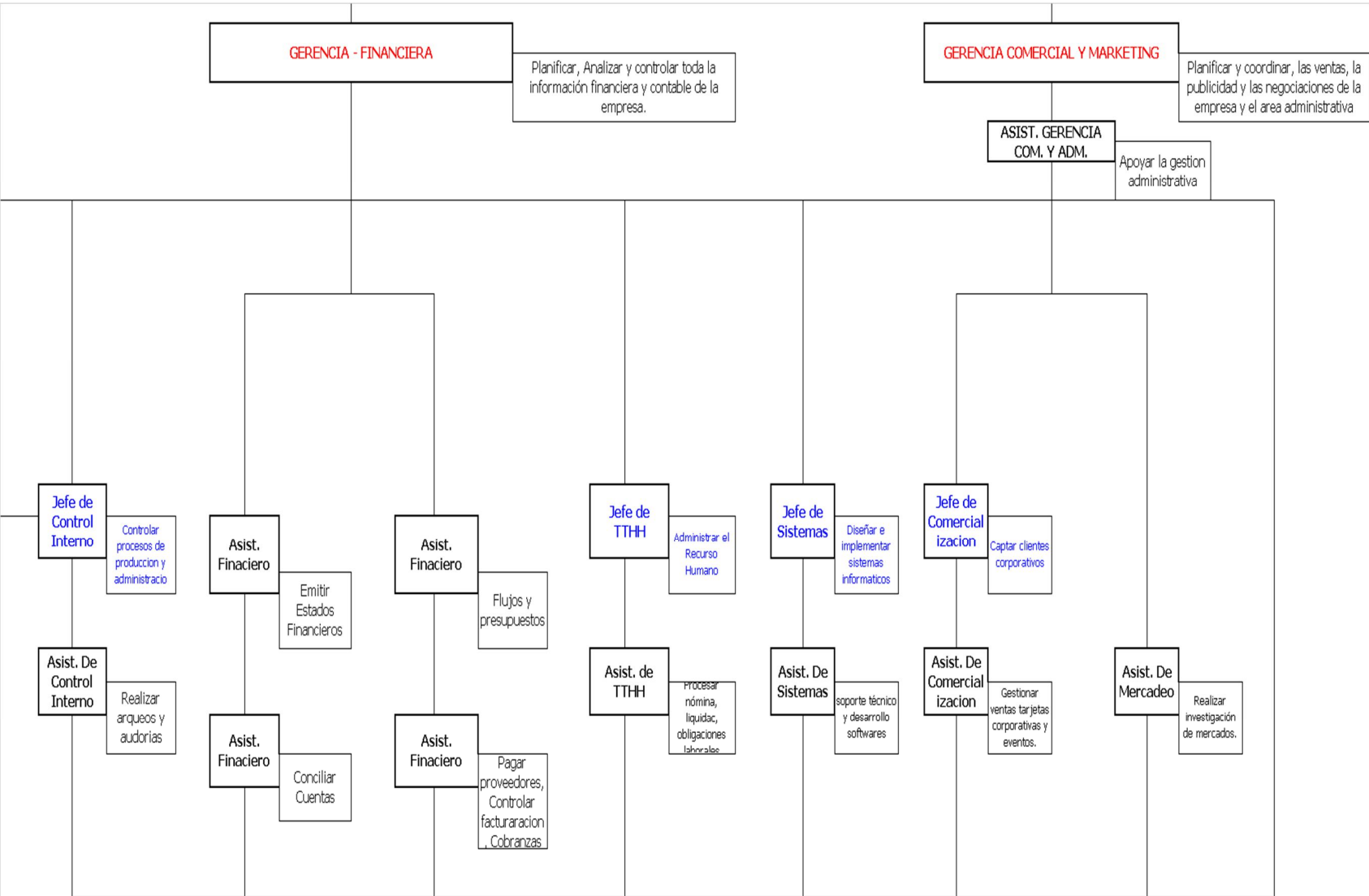
Es el responsable de cumplir y hacer cumplir los procesos operativos del área de producción, así como su constante revisión y mejoramiento.

Gerente de Producto: Desde la detección de las No Conformidades, su análisis y tratamiento del producto y la comunicación al cliente en caso de ser necesario.

Organigrama de Ch Farina







Denominaciones especiales en Ch Farina:



- **PVS:** Promotor de Ventas y Servicios
- **PEE:** Profesional de Entregas Eficientes
- **VDR:** Vendedor de Restaurante
- **SAD:** Servicio a Domicilio
- **SDR:** Servicio de Restaurante
- **SPLL:** Servicio Para Llevar
- **HDR:** Hoja de recolección de datos

Nuestro producto estrella

La Pizza:



“Es un plato típico de la comida italiana. Es una especie de torta de masa de pan, de harina de trigo, en la que lo básico es la pasta de tomate y el mozzarella; en la misma se dispersan diversos ingredientes de acuerdo al gusto del cliente y finalmente se la cuece al horno.

Pizzas de nuestra exclusividad:

- | | |
|------------------|-------------|
| • Especial el Ch | Vegetariana |
| • Campestre | Margarita |
| • BBQ Chicken | Chicken |
| • 4 Quesos | Hawayana |
| • Italiana | Pepperoni |
| • Boloñesa | Tex- Mex |
| • 4 Estaciones | Siciliana |
| • Napolitana | Clásica |

- Americana Jamón

Tamaños:

- Combo - 4 porciones
- Individual - 6 porciones
- Pequeña - 8 porciones
- Mediana - 10 porciones
- Familiar - 12 porciones
- Gigante - 14 porciones

Otros productos:

Entradas:

- Pan con ajo
- Pan especial
- Alitas de pollo
- Stromboli

Ensaladas:

- Ensalada Ch tradicional
- Especial el Ch
- Ensalada César
- Ensalada Capresse

Combos:

- Combo para dos personas
- Combo ideal
- Pack familiar
- Gran combo
- Combo ideal
- Lunch ejecutivo

Pastas:

- Canelones
- Lasaña
- Espagueti

Otros Productos: Postres, helados, bebidas, vinos, licores.

Otros servicios: Fiestas infantiles, tour infantil, eventos, Show de la pizza

Tarjetas Ch Farina y sus beneficios

Tarjeta Corporativa:



- **Promociones todos los días y a toda hora**
- Por el precio de una pizza mediana disfrute de una familiar.
- Martes: por el precio de su pizza mediana disfrute de una familiar más bebidas gratis.
- Martes 2x1
- 5% de descuento por pagos en efectivo
- Crédito en fiestas infantiles
- Descuentos especiales en eventos hasta el 15%.

Tarjeta Club Infantil



CONDICIONES DE USO: Al solicitar esta tarjeta, usted acepta los términos del contrato y sus futuras modificaciones. En caso de pérdida o robo notifíquelo de inmediato al teléfono: 250 2019 ext. 120/126 o al correo electrónico callcenter@chfarina.com.

BENEFICIOS: Promociones exclusivas para Socios Club Infantil Ch Farina:
 • Por el precio de una pizza mediana o familiar recibe 4 copas de helado Ch.
 • Por la compra de su pizza familiar o mediana recibe una sorpresa del Club infantil.
 • Recibe un 20% de descuento en tu fiesta infantil.

ENTREGA A DOMICILIO QUITO				ENTREGA A DOMICILIO PROVINCIAS			
NNUU	244 4444	Kennedy	241 4371	Catacloles	229 0640	Ibarra	264 3643
Aeropuerto	246 0707	Carrizán	255 8140	Villaflores	246 8622	Lago	250 1819
El Bosque	246 7544	San Rafael	206 2382	Carapungo	242 7760	São Domingo	278 2500
Recreo	211 0852	Candela	249 1251			Quevedo	276 4563

1. Por el precio de una pizza mediana o familiar recibe 4 copas de helado ch.
2. Por la compra de su pizza familiar o mediana recibe una sorpresa del club infantil CH FARINA.
3. Recibe un 20% de descuento en tu fiesta infantil.

Tarjeta de descuento

1. Por el precio de una pizza mediana disfrute de una pizza familiar más bebidas gratis.(Todos los días y a toda hora)
 2. Si su pago es en efectivo recibe el 5% de descuento.
- ✓ Pagarlo hasta 30 días plazo.
 - ✓ El pago deberá hacerlo en efectivo o cheque institucional.

Tarjeta VIP

- Esta tarjeta **VI** para clientes muy importantes, que generalmente son familiares o amigos cercanos a los Señores Eguez. (Favor ponerle especial cuidado)
- Los descuentos varían entre el 10% y el 20%.

COLPA

Clasificar

Organizar

Limpiar

Prevenir

Autocontrol

Es un proceso del PMCCP, su objetivo es lograr que todas las áreas de la empresa estén limpias y en orden permanente, haciéndose esto un hábito; con la finalidad de obtener ambientes adecuados para mejorar la competitividad.

Clasificar: Distinguir lo necesario, de lo innecesario quedándonos con lo necesario **Organizar:** Ordenar e identificar de lo que se clasifico como necesario (señalética pocillos)

Limpiar: Asegurar que las cosas siempre se encuentren en las mejores condiciones posibles

Prevenir: Desarrollar sistemas que avisen de anomalías y sean de fácil comprensión por todos.

Autocontrol: Acciones que fomentan la fijación y conservación de hábitos para el COLPA (check list)

Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Higiene de los utensilios y áreas de trabajo

- Los mesones, pisos y paredes deben limpiarse por lo menos una vez al día o cada vez que sea necesario
- Las ollas, vasos, cucharas, etc. deben lavarse apenas se terminan de usar
- Nunca utilizar el mismo cuchillo para cortar diferentes alimentos sin antes lavarlo bien y desinfectarlo.
- Lavarse y desinfectarse siempre las manos después de utilizar el baño.
- No utilizar los utensilios que se caen al piso (mallas, cortadoras, bandejas, etc.)

Hábitos de higiene personal

- No usar uñas largas, ni joyas, ni relojes, ni anillos de compromiso, ni maquillaje
- No llevar las manos a la nariz u otras partes del cuerpo mientras se trabaja.
- Utilizar espátulas, tenedores, cucharones, pinzas para elaborar productos. No utilizar las manos
- El personal que manipula alimentos no debe realizar otra actividad como cobrar dinero, levantar platos sucios o basura.
- Al momento de manipular alimentos siempre trabajar con malla en la cabeza y guantes.

Higiene de los alimentos

- Toda fruta o legumbre cruda debe lavarse con abundante agua, utilizar Yodoseptic y escurrir.
- La carne y el pollo también se debe lavar con abundante agua antes de cocinarla.
- No almacenar los embutidos en el envase original una vez abierto.
- Todo producto debe estar guardado en envases con tapa, señalizados y con fecha de caducidad.
- Cumplir con los cronogramas establecidos de limpieza de equipos donde se almacenan los alimentos.

Política de Calidad

“Somos un equipo de trabajo con el firme compromiso de satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos para ello garantizamos impulsar una cultura de aseguramiento de la calidad mediante la implementación de programas orientados hacia el mejoramiento continuo de nuestros productos y servicios, basada en el desarrollo del talento humano con una elevada vocación de servicio que garantiza la calidad y estandarización de todos nuestros productos, así como el cuidado permanente de la limpieza e higiene de nuestros locales; lo que le permite ser una empresa líder en el mercado que cumple con todas sus obligaciones y normas legales que prioriza el respeto al medio ambiente alcanzando niveles de rentabilidad satisfactorios”.

Evaluaciones mensuales para el área de Producción:

- 1. CALIFICACIÓN COLPA LOCALES:**
Responsables: Lideres de Producción
- 2. CALIFICACIÓN COLPA PRODUCCIÓN:**
Responsables: Chef / Lideres de Producción
- 3. CUMPLIMIENTO DE CUPOS:**
Responsable: Gerencia Financiera
- 4. CLIENTE FANTASMA EN SAD:**
Responsable: Departamento de Marketing
- 5. CLIENTE FANTASMA EN RESTAURANT:**
Responsable: Departamento de Marketing
- 6. CLIENTE FANTASMA EN SPLL:**
Responsable: Departamento de Marketing
- 7. SUGERENCIAS EN TELE MERCADEO:**
Responsable: Departamento de Marketing
- 8. SUGERENCIAS EN RESTAURANT:**
Responsable: Departamento de Marketing
- 9. ARQUEOS DE CAJA, FONDOS, VAJILLA, PRODUCTOS Y MÁXIMOS Y MÍNIMOS:**
Responsable: Departamento de Control Interno
- 10. ESTADO DE RESULTADOS:**
Responsable: Gerencia Financiera

Trabajo en Equipo

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

¿Qué es trabajar en equipo?

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción.

Es como un juego de fútbol: todos los miembros del equipo deben colaborar y estar en la misma sintonía para poder ganar. El futbolista no debe jugar por sí solo, tiene que tomar en cuenta el hecho de que forma parte de un equipo.

Solemos pensar que el trabajo en equipo sólo incluye la reunión de un grupo de personas, sin embargo, significa mucho más que eso.

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes.

También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros.

¿Por qué trabajar en equipo?

El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados.

Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente.

Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

Cada uno de nosotros piensa diferente al otro y, a veces, creemos que "nuestra opinión" impera sobre la de nuestro compañero, sin embargo ¿cómo podemos llegar a un equilibrio? Precisamente allí es que está la clave del éxito, en saber cómo desenvolvemos con un grupo de personas cuyas habilidades, formas de pensar y disposición para trabajar, en algunas ocasiones, difieren de las nuestras.

¿Qué es un equipo de trabajo?

No debemos confundir "trabajar en equipo" con "equipo de trabajo". Son dos conceptos que van de la mano, pero que poseen diferentes significados.

El equipo de trabajo implica el grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo final.

Sus integrantes deben estar bien organizados, tener una mentalidad abierta y dinámica alineada con la misión y visión de la empresa.

El miembro del equipo de trabajo debe producir para obtener mejores resultados, centrarse en los procesos para alcanzar metas, integrarse con sus compañeros, ser creativo a la hora de solucionar problemas, ser tolerante con los demás, tomar en cuenta a sus colegas y aceptar sus diferencias, obviar aquellas discusiones que dividan al grupo y ser eficiente, más que eficaz.

BIENESTAR Y BENEFICIOS

El ser humano es integral por eso la noción de **bienestar** hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para **Vivir bien**. Se entiende por salud al estado de completo bienestar físico, mental y social. Por eso el bienestar es, a nivel general, el estado de una persona que permite el **buen funcionamiento de su actividad psíquica y somática**.

Para conseguir un bienestar laboral CH FARINA brinda beneficios a los trabajadores que contribuyen con su trabajo al crecimiento de la empresa.

BENEFICIOS

Beneficios de ley:

IESS (INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD Y SALUD)

Prestaciones:

- Préstamos Hipotecarios
- Préstamos quirografarios
- Préstamos prendarios

Servicios:

- Atención médica quirúrgica, hospitalización, medicamentos. Rehabilitación, afiliado, hijos menores de 18 años
- Extensión de Salud Conyugal.

CONTRATO

Desde el primer día de trabajo periodo a prueba por 3 meses, después de periodo a prueba, contrato plazo fijo por un año, después del año contrato indefinido.

DECIMO TERCERO.- Bono de navidad

DECIMO CUARTO- Bono escolar

PAGO DE SUELDO HASTA EL 5 DE CADA MES.

BENEFICIOS DE LA EMPRESA

Medico Ocupacional:

La empresa conoedora de que su gente es el bien más importante presta los servicios de un médico ocupacional para el trabajador y su familia directa, de esta manera se busca mantener la salud de los trabajadores mediante:

- Apertura de ficha medica al ingreso de cada trabajador
- Exámenes médicos pre ocupacionales

- Revisión periódica
- Exámenes pos ocupacionales
- Atención en casos de enfermedad y urgencias.

Como trabajadores de CH FARINA se tiene acceso a este beneficio desde el primer día de trabajo, sin costo alguno, ni requisito previo.

Campañas de Salud:

Conjuntamente con las revisiones médicas permanentes de los trabajadores se realizan campañas para el cuidado de la salud de las personas entre las cuales tenemos:

- Campañas de desparasitación (dos veces cada año)
- Campañas odontológicas
- Campañas visuales
- Charlas constantes y campañas de higiene

Tarjetas:

De consumo:

- MAGDA
- FARMA ENLACE
- CH FARINA

De descuento:

- SUPERMAXI

AMBIENTE LABORAL

El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador.

Cuando tomas en cuenta al factor humano, tienen varias ventajas en la empresa, como:

1. Seguridad en el empleo.
2. Altas normas en la selección de personal.
3. Amplio uso de equipos de trabajo auto administrado y una toma de decisiones descentralizada.
4. Buena compensación basada en el desempeño
5. Amplia capacitación de los empleados.
6. Compartir la información entre los gerentes y otros empleados.

7. Ascensos al interior de la organización.
8. Buenas relaciones interpersonales basadas en el respeto, la honestidad y consideración

EMPLEADO DEL MES

Es un reconocimiento que se da a los trabajadores por su desempeño y su colaboración en la empresa, para la evaluación es tomado en cuenta todo el personal del local que tengan más de tres meses, es medido en base a varios parámetros tales como;

- La puntualidad
- El cumplimiento
- La limpieza y orden, entre otros:

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

CITYMAXIS S.A es una empresa líder en el mercado de pizzas, que proporciona óptima calidad del producto, servicio y limpieza. Conscientes de que su gente es el bien más importante, expresa su compromiso de implementar y aplicar las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objeto de prevenir, eliminar riesgos y peligros que perjudique la salud física, psíquica de los trabajadores y de sus bienes materiales.

CITYMAXIS S.A, se compromete a proporcionar los recursos: técnicos, económicos necesarios y con la participación de sus miembros a observar el cumplimiento de todas las normas para lograr mejorar las condiciones de trabajo, evitar accidentes y generar mayor productividad.

Por tal razón **CITYMAXIS S.A**, se compromete a:

- Prevenir lesiones y enfermedades de origen laboral así como mejorar continuamente el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Cumplir con los requisitos legales vigentes en Seguridad y Salud Ocupacional.
- Comunicar la política de Seguridad y Salud Ocupacional a los trabajadores y al personal que labora para nuestra organización.

1.- CONCEPTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Conjunto de procedimientos y recursos aplicados a la eficaz prevención, solución y protección frente a los Riesgos Laborales.

2. IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

Garantizar la protección de la vida y la salud del trabajador, de su núcleo familiar y del desarrollo de la comunidad que se desenvuelve; mediante el uso efectivo de herramientas de gestión e identificación oportuna de **“LOS FACTORES DE RIESGO”**.

3.- FACTORES DE RIESGO:

Se conoce como **RIESGO**; a todos aquellos factores que presenten la probabilidad de perder la salud, como consecuencia a la exposición a elementos nocivos presentes en el entorno.

3.1.- FACTORES DE RIESGO, MECÁNICO:

Son el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la manipulación incorrecta de los elementos, tales como: *máquinas, utensilios, piezas, herramientas o materiales sólidos o líquidos* que, en el caso de no ser oportunamente controlados, pueden producir lesiones corporales tales como: *cortes, abrasiones, punciones, contusiones, golpes por objetos desprendidos o proyectados, atrapamientos, aplastamientos, quemaduras*, etc.

3.2.- FACTORES DE RIESGO, FÍSICO:

Son todos aquellos factores ambientales, o de entorno, que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos a cuales pertenecen, tales como: *ruido, temperaturas extremas, ventilación, mala iluminación, presión y vibración* que, sin la correcta prevención, son potenciales desencadenantes de perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos de la Compañía.

3.3.- FACTORES DE RIESGO, QUÍMICO:

Son todos aquellos riesgos susceptibles de ser producidos por una *exposición no controlada a agentes químicos*, la cual puede producir efectos agudos o crónicos, y la aparición de enfermedades. Los productos químicos tóxicos también pueden provocar consecuencias locales, y sistémicas, según la naturaleza del producto sintético y la vía de exposición al mismo.

3.4.- FACTORES DE RIESGO, BIOLÓGICO:

Consiste en la presencia de un organismo o sustancia derivada de un organismo, que plantea una amenaza a la salud del trabajador, sea este un virus o toxina de una fuente no controlada, que puede resultar patógena. Su

transmisión puede ser: *vía respiratoria, dérmica, digestiva y/o parental (por contacto con heridas que no han sido protegidas debidamente)*; infectando el sistema sanguíneo, principalmente. Las malas condiciones de trabajo, en cuestión salubridad, pueden ocasionar que se introduzcan en el cuerpo humano contaminantes biológicos, los mismos que puedan provocar un daño de forma inmediata o a largo plazo, generando una *intoxicación aguda o una enfermedad profesional al cabo de los años*.

3.5.- FACTORES DE RIESGO, ERGONÓMICO:

Son los riesgos referentes al diseño (infraestructura) de los lugares de trabajo, o de la NO OPTIMIZACIÓN de los tres elementos del sistema laboral planeado: *humano, maquinaria y entorno*. La ergonomía es la ciencia que estudia cómo adecuar la relación del ser humano con su medio ambiente; las malas posturas pueden generar *tensión muscular, lesiones en la espalda, dolores de cabeza y extremidades*, etc. además de *afectaciones al sistema visual, neuronal y cardiovascular*.

3.6.- FACTORES DE RIESGO, PSICOSOCIALES:

Son aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con *la organización estratégica del trabajo, el contenido del mismo y la realización de la tarea asignada*, y que se manifiestan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. La complejidad de los factores psicosociales se debe porque, a estas variables del entorno laboral y afectación mental, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias propias de cada trabajador, individualmente.

3.6.1.- CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES:

Entre las consecuencias psicológicas más comunes, están las desviaciones hacia: *actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad y estrés laboral* (siendo este último el más común, documentado y tratado); dando reacciones de comportamiento, tales como: *disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones de la vida social y familiar del individuo*. Los síntomas percibidos y problemas de salud son: *tensión, dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas cardiovasculares, síntomas respiratorios, mayor agresividad, tendencia a la depresión y a otras neurosis de reacción*. Accidentes de trabajo: *estrés laboral post-neurálgico, falta de formación o trabajo a destajo, insatisfacción y trabajo mal organizado* son algunos de las variantes de los factores adicionales a condiciones de trabajo peligrosas para la *salud mental*.

4.- CONCEPTOS BÁSICOS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (S.S.O):

4.1.- INCIDENTE: Evento perjudicial que tiene el potencial de conducir a un accidente, sin producir lesión.

4-2.- ACCIDENTE: Es un suceso o acontecimiento no planeado con potencial de causar lesiones, daños, o inclusive la muerte del trabajador; averías a equipos o a la infraestructura del sitio de labores. ***Se considera como accidente laboral cuando dichas lesiones tienen una relación directa con las actividades del trabajo.***

4-2.1.- CAUSAS DE LOS ACCIDENTES: Entre los más comunes, están:

- ✓ *Falta de conocimiento sobre los riesgos de su entorno de trabajo, de las actividades encomendadas y de los materiales utilizados;* usualmente producidos por la falta de atención a capacitaciones, instrucciones recibidas o, inclusive, a la falta de compromiso por parte del colaborador.
- ✓ *Falta de prevención en el chequeo y manejo de herramientas, máquinas y uniformes;* producido por la inoperatividad de los elementos mencionados, así como el *exceso de confianza* en la manipulación y cuidado de los recursos asignados, y por la falta de comunicación a un Inmediato Superior.
- ✓ *Exceso de confianza,* en las labores cotidianas comúnmente asignadas al trabajador.

5.- SALUD OCUPACIONAL:

Figurativamente, se la podría resumir como el ***completo estado de bienestar físico, psicológico y social del trabajador;*** cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar del trabajador de cualquier sección o departamento de la Compañía, promoviendo con ello la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

5.1.- ENFERMEDAD OCUPACIONAL:

Es aquella contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta propia en las actividades a su cargo, y que esté provocada por la acción de elementos o sustancias que en dichas actividades influyen de manera directa y comprobable a la afectación de la salud de un empleado, causando, por lo general a largo plazo, una patología o enfermedad profesional.

6.- E.P.P. (EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL):

Son los artículos diseñados para actuar como barrera protectora al cuerpo, o una extremidad del trabajador; de golpes, caídas, heridas, abrasiones y/o punciones. Considerados como elementos que absorben o retienen una sustancia o radiación nociva; evitando que una persona se lesione, enferme, o muera. *Son de explícita responsabilidad por parte del trabajador el correcto uso, mantenimiento y renovación, si fuere el caso, de todo el equipo de*

protección personal a él otorgado; siendo estos: cofia, guantes (de caucho o látex), mascarillas, delantal, zapatos antideslizantes, uniformes, etc.

6.1.- CLASIFICACIÓN DE LOS E.P.P.:

- Protección craneal;
- Protección facial;
- Protección auditiva;
- Protección ocular;
- Protección respiratoria;
- Ropa de protección; y
- Equipos para trabajos en alturas.

7.- SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD:

Cada área se encuentra con la señalización de seguridad apropiada, tanto para la prevención de riesgos, como para la identificación de sistemas de protección (incendios, primeros auxilios, tuberías y rutas de escape). Para efectos de señalética, se usarán símbolos y colores estandarizados por el INEN; utilizando tres tipos de señales: *Letreros de Seguridad*, *placas de Seguridad* y *Etiquetas de Seguridad*; según se ejemplifica en el cuadro de detalle de continuación:

COLOR	SIGNIFICADO	EJEMPLOS DE USO
ROJO (SP.)	Prohibición Impedimento	o <i>No fumar, No usar celulares, No consumir alimentos, etc.</i>
AMARILLO (SA.)	Advertencia Prevención	o <i>Peligro de incendio, Químicos, Material Inflamable, etc.</i>
VERDE (SL.)	Información o Rutas asignadas	<i>Salidas de emergencia, Rutas de escape, Puntos encuentro, etc.</i>
AZUL (SO.)	Acción obligada o Información	<i>Uso de EPP, Higiene y Salubridad, Información de localización, etc.</i>

7.1.- (SP.) SEÑALES DE PROHIBICIÓN:

Serán de forma circular y el color base de las mismas será el rojo. En un círculo central, sobre fondo blanco, se dibujará en negro el signo de lo que se prohíbe.

7.2.- (SO.) SEÑALES DE OBLIGACIÓN:

Serán de forma circular con un fondo azul oscuro y un reborde de color blanco. Sobre el fondo azul, se dibujará el símbolo que exprese la obligación a cumplir.

7.3.- (SA.) SEÑALES DE ADVERTENCIA O PREVENCIÓN:

Estarán constituidas por un triángulo equilátero, y llevará un borde exterior color negro. El fondo del triángulo será de color amarillo, sobre el que se dibujará el signo en negro de lo que se advierte.

7.4.- (SI.) SEÑALES DE INFORMACIÓN:

Serán de forma cuadrada o rectangular. El color de fondo será verde, llevando un reborde blanco en todo su contorno, con el símbolo informativo en blanco.

7.5.- (SS.) SLCI – SEÑALES DE LUCHA CONTRA INCENDIOS:

Serán relativas al equipo de lucha contra incendios. Forma rectangular o cuadrada. Pictograma blanco sobre fondo rojo, el cual cubrirá más del 50% de la superficie.

8.- RESPONSABILIDADES DEL EMPLEADO:

- **Velar por la seguridad:** personal y la de su equipo de trabajo.
- **Llevar a cabo sus labores de manera segura,** para así beneficiarse así mismo, a sus compañeros de trabajo, y para la protección de las instalaciones.
- **Tomar acciones de manera consiente,** para controlar todos los riesgos, actos y condiciones inseguras detectadas en áreas de trabajo.
- **Reportar los accidentes e incidentes** ocurridos a su Supervisor Inmediato.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El momento que el aspirante firme contrato de trabajo con la empresa, recibirá el REGLAMENTO INTERNO de Ch Farina, que es el establece un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de la empresa, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y el personal sujeto al código de trabajo **(ART.1)**

Es obligación del nuevo empleado, leer y aplicar el Reglamento Interno de la empresa, no pudiendo (en caso de controversia) aducir que desconocía la aplicación de algunos de los artículos que componen el Reglamento Interno, ya que el desconocimiento de una norma, no exime de la sanción.

2ª Etapa de Capacitación

Etapa de Entrenamiento:

Una vez que ha finalizado el Curso de Inducción, usted pasa a una 2ª Etapa, dentro de su proceso de Capacitación y es la etapa de Entrenamiento, a la que consideramos una de las más importantes dentro del proceso de capacitación, por lo que le pedimos la tome con mucha seriedad y profesionalismo, porque de esta etapa, dependerá en alto porcentaje, su permanencia en la empresa.

En esta etapa se le asignará un Entrenador dependiendo del área para la cual ha sido contratado y en lo posible en el local al cual usted ha sido asignado, él se encargará de enseñarle todos los aspectos inherentes a su cargo, tanto en la parte teórica como en la práctica, por lo que le sugerimos que vaya tomado nota de los aspectos más importantes de su área y no tema preguntar, recuerde que usted es nuevo y por lo tanto no conoce todos los aspectos de su labor y es responsabilidad de su entrenador el que usted las conozca, así como también es su responsabilidad assimilarlas y llevarlas a la práctica de la manera correcta.

Durante esta etapa usted estará bajo el escrutinio, no solo de su entrenador sino además de su Jefe inmediato, del Gerente del local, de los Líderes de Producción, de sus compañeros y del Departamento de Capacitación, por lo que es importante desde el inicio dar una buena impresión por lo que le detallamos algunos aspectos personales que serán tomados en cuenta sobre todo, durante este proceso y estos son:

- Puntualidad
- Uniformes limpios y completos
- Presentación y aseo personal
- Respeto a superiores y a compañeros
- Actitud frente al trabajo y a la empresa

Durante este proceso que durará aproximadamente 15 días, tendrá que rendir una evaluación (**la fecha se le informará a través del NOTICH**) sobre los temas que usted recibió durante el Curso de Inducción, por lo que le sugerimos no olvidar este Manual en el locker de su local, sino llévelo con usted hasta que todo su contenido sea aprendido y aplicado (si el caso lo amerita).

Recuerde que el porcentaje mínimo exigido por la empresa para todo el personal, no puede ser inferior a **1,80/2**, cualquier calificación inferior, comprometerá su permanencia en la empresa, por lo que le pedimos que si a usted le interesa mantener su trabajo y hacer carrera dentro de la empresa; estudie, capacítese y cumpla con sus labores dentro de los parámetros que la empresa le pide y para lo cual ha sido contratado.

3ª Etapa de Capacitación

Etapas de poli funcionalismo:

Culminada con éxito la 2ª Etapa en su proceso de capacitación, esto es haber sido aprobado por su entrenador, por el Gerente de su local y por el Departamento de Capacitación, tiene todavía una 3ª Etapa, y es la llamada Etapa de Poli funcionalismo.

El objetivo de esta etapa es que usted sea un empleado poli funcional o sea que de acuerdo al área para la cual fue contratado, usted conozca y aprenda otras actividades que se realizan dentro de su local y de la empresa.

Este proceso tiene básicamente dos objetivos:

1. Que en caso de requerirlo, usted pueda remplazar temporal o definitivamente a otros compañeros de su local, lo que podría ser un ascenso dentro de su carrera profesional en nuestra empresa y,
2. Transmitir a todo el personal que ingresa a la empresa, uno de los pilares en los cuales se fundamentan el éxito de la misma y es: **EL TRABAJO EN EQUIPO**, ya que cada uno de los locales es un equipo de trabajo que se une para formar esta gran familia a la que usted está aspirando pertenecer y a la que esperamos pronto usted pase a formar parte de la misma.

Los períodos y las áreas en las cuales debe cumplir su etapa de poli funcionalismo, depende del cargo para el cual usted fue contratado y son los siguientes:

- ❖ Aspirante a PVS: 7 días en pizzas
 - 7 días de Mesero
 - 7 días de Motociclista
 - 7 días en cocina

- ❖ Aspirante a VDR: 7 días en pizza
 8 días de cajero
- ❖ Aspirante a Pizzero: 15 días en cocina

- ❖ Aspirante a Cocina: 15 días en pizza

Unas palabras finales:

Todos los días escuchamos decir que el mercado se hace más difícil y competitivo, esto nos debe llevar a la reflexión de que **“UN MERCADO EN CRISIS, SIGNIFICA OPORTUNIDAD PARA LOS MAS CAPACES”**.

Y ya que la crisis es un hecho ¿Cómo podemos lograr que opere a nuestro favor?, sin duda una de las alternativas indiscutibles para lograrlo es contar con los mejores, más capacitados y profesionales colaboradores dentro de cada una de las áreas.

Usted estimado compañero, ha sido escogido por que reúne las condiciones básicas para ser un verdadero aporte para cumplir con los planes que como Empresa nos hemos trazado. Este Curso de Inducción es el primer paso en la que esperamos sea una larga y fructífera carrera profesional dentro de Ch Farina. Usted cuenta con todas las herramientas para lograrlo, así como con el apoyo de todos y cada uno de los que formamos LA GRAN FAMILIA CH FARINA, solamente hace falta las ganas que ponga para lograrlo, porque no olvide que **TENEMOS QUE DAR EL NIVEL DE SERVICIO QUE NUESTROS CLIENTES ESPERAN Y MEREcen** y así seguir destacándonos de la competencia.

Atentamente

Departamento de Capacitación

"Este Manual es propiedad de Ch Farina, y usted deberá devolverlo al Departamento de Capacitación al finalizar su relación laboral"

Este Manual pertenece a:

Cargo: _____

Local: _____

En caso de encontrarlo por favor devolverlo al local mencionado o al Departamento de Capacitación.

ANEXO 19
LISTA DE CHEQUEO AUDITORÍA
LOCALES CH FARINA

AUDITORIA DE COLPA

EVALUACIÓN AL ÁREA DE PRODUCCIÓN

MES:
FECHA:
LOCAL:

NOTA FINAL:



ultima modificacion: 07 de mayo del 2014

	AREA	ASPECTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	MIXTO	TIENEN ESFEROS TODOS LOS EMPLEADOS				
2	MIXTO	TIENEN LA TARJETA DE IDENTIFICACIÓN TODOS LOS EMPLEADOS				
3	MIXTO	UNIFORMES COMPLETOS Y LIMPIOS				
4	MIXTO	UNIFORME ADICIONAL EN EL CANCEL				
5	MIXTO	PERSONAL CON CABELLO CORTO				
6	MIXTO	PERSONAL CON UÑAS CORTAS				
7	MIXTO	PERSONAL SIN BARBA				
8	MIXTO	PERSONAL SIN ANILLOS , PULSERAS, NI COLLARES				
9	MIXTO	BOTAS DE CAUCHO PARA BALDEAR COCINA				
10	MIXTO	CORCHOGRAFO: HORARIOS DE LABORES ACTUALIZADOS				
11	MIXTO	HORARIOS DE LIMPIEZA (TODAS LAS ÁREAS)				
12	MIXTO	HORARIOS DE VOLANTEO				
13	MIXTO	MÁXIMOS Y MÍNIMOS (MUESTREO DE 3 PRODUCTOS)				
14	MIXTO	TIENEN PROTECTORES PLÁSTICOS TODAS LAS HOJAS DEL CORCHOGRAFO				
15	MIXTO	CUADERNO DE PENDIENTES: CAJEROS				
16	MIXTO	CUADERNO DE PENDIENTES: MESEROS				
17	MIXTO	CUADERNO DE PENDIENTES: MOTORIZADOS				

18	MIXTO	CUADERNO DE PENDIENTES: PIZZA				
19	MIXTO	CUADERNO DE PENDIENTES: COCINA				
20	MIXTO	CANCELES: LLAVERO CON TODAS LAS COPIAS				
21	MIXTO	CANCELES ORGANIZADOS Y LIMPIOS				
22	MIXTO	ASIGNACIÓN DE CANCELES A CADA EMPLEADO				
23	MIXTO	EXTINTORES CON SELLO DE SEGURIDAD Y SIN CADUCAR				
24	MIXTO	DETECTORES DE GAS FUNCIONANDO				
25	MIXTO	DETECTORES DE HUMO FUNCIONANDO				
26	MIXTO	LÁMPARAS DE EMERGENCIA FUNCIONANDO				
27	MIXTO	PERMISOS EN EXHIBICIÓN: PERMISO SANITARIO				
28	MIXTO	PERMISO DE BOMBEROS				
29	MIXTO	PERMISO MUNICIPIO				
30	MIXTO	LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO (QUITO)				
31	MIXTO	PREGUNTAS SOBRE COMUNICADOS DE NOTI CH				
32	MIXTO	PREGUNTAS SOBRE POLÍTICA DE CALIDAD (Cada empleado)				
33	MIXTO	LIMPIEZA Y ORGANIZACIÓN BAÑOS DE PERSONAL (C/ 4 HORAS)				
34	MIXTO	LIMPIEZA Y ORGANIZACIÓN BAÑOS DE CLIENTES (C/ HORA / Extractor de olor funcionamiento)				
35	MIXTO	CUADRO DE INFORMACIÓN PERSONAL (TELF. CONVENCIONAL Y CELULAR, DIRECCIÓN DOM.)				
36	MIXTO	CONTROL DE ASISTENCIA (TIMBRADAS DE ACUERDO A HORARIO ASIGNADO, ASIGNACIÓN EN EL SISTEMA DE HORARIOS APROBADOS)				
37	MIXTO	CHECK LIST SEMANAL DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO: NUEVO FORMATO y actualizado a la fecha				
38	MIXTO	CHECK LIST DIARIO DE CONTROL DE PRODUCTO POR ÁREAS : Actualizado a la				

		fecha				
39	MIXTO	CHECK LIST MENSUAL DE MINGA: Actualizado a la fecha				
40	MIXTO	HOJA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (NUEVO FORMATO y actualizada a la fecha)				
41	MIXTO	CARPETA REUNIÓN SEMANAL				
42	MIXTO	TAPAS TOMA CORRIENTES				
43	MIXTO	BOTIQUÍN (MEDICINAS DE LISTADO ACTUALIZADO)				
44	MIXTO	CONTROL DE ALARMA, BOTÓN DE AUXILIO (PRUEBA Y FUNCIONAMIENTO)				

PROMEDIO MIXTO=

1	Motorizado	CALENTADOR DE DISCOS FUNCIONANDO				
2	Motorizado	DISCOS COMPLETOS				
3	Motorizado	TIENE CANGURO				
4	Motorizado	TIENE TABLA DE APOYO				
5	Motorizado	TIENE TARJETAS CH AMIGO				
6	Motorizado	TIENE VOLANTES (Para volanteo izquierda - derecha)				
7	Motorizado	TIENE HERRAMIENTAS				
8	Motorizado	TIENE REPUESTO DE BUJÍA				
9	Motorizado	TIENE REPUESTO DE CABLE DE EMBRAGUE				
10	Motorizado	TIENE REPUESTO DE CABLE DE FRENO				
11	Motorizado	TIENE REPUESTO DE TUBO PARA LA LLANTA				
12	Motorizado	TIENE CADENA Y CANDADO				
13	Motorizado	TIENE LINTERNA				
14	Motorizado	TIENE LA LICENCIA DE CONDUCIR VIGENTE				
15	Motorizado	TIENE LA MATRICULA VIGENTE				
16	Motorizado	TIENE EL SOAT VIGENTE				
17	Motorizado	TIENE EL CELULAR DE LA EMPRESA CON SALDO				
18	Motorizado	LOS TÉRMICOS ESTÁN LIMPIOS				

19	Motorizado	ESTADO DE LA CAJA				
20	Motorizado	FUNCIONA EL PITO DE LA MOTO				
21	Motorizado	FUNCIONAN LAS LUCES DE LA MOTO				
22	Motorizado	FUNCIONAN LAS DIRECCIONALES DE LA MOTO				
23	Motorizado	LA MOTO ESTA LIMPIA				
24	Motorizado	UTILIZACIÓN MEDIANET INALÁMBRICO				
25	Motorizado	HOJA DE DESPACHO LLENADA CORRECTAMENTE Y CARPETA DE ARCHIVO				
26	Motorizado	PARQUEADERO LIMPIO				
PROMEDIO MOTORIZADO=						
1	POLIF	CENTRALITA DE GAS LIMPIA				
2	POLIF	MESONES LIMPIOS Y ORDENADOS				
3	POLIF	REPIAS LIMPIAS Y ORDENADAS				
4	POLIF	LAVABOS LIMPIOS Y ORDENADOS				
5	POLIF	PERCHAS LIMPIAS Y ORDENADAS				
6	POLIF	POZO DE TRAPEADORES LIMPIO				
7	POLIF	TRAPEADORES LIMPIOS				
8	POLIF	ESCOBAS LIMPIAS				
9	POLIF	ARTURITO EN BUEN ESTADO				
10	POLIF	PAREDES LIMPIAS Y BIEN PINTADAS				
11	POLIF	TECHOS LIMPIOS Y BIEN PINTADOS				
12	POLIF	LA SEÑALÉTICA DEL LOCAL ESTA BIEN UBICADA Y ES LA NECESARIA				
13	POLIF	LA SEÑALÉTICA DEL LOCAL ESTA EN BUEN ESTADO				
14	POLIF	BODEGA LIMPIA				
15	POLIF	BODEGA ORGANIZADA				
16	POLIF	ABRELATAS LIMPIO Y FUNCIONANDO				
17	POLIF	AMASADORA LIMPIA Y FUNCIONANDO				
18	POLIF	BALANZA DE PIE LIMPIA Y FUNCIONANDO				
19	POLIF	BALANZA ELÉCTRICA LIMPIA Y FUNCIONANDO				

20	POLIF	LICUADORA INDUSTRIAL LIMPIA Y FUNCIONANDO				
21	POLIF	LICUADORA NORMAL LIMPIA Y FUNCIONANDO				
22	POLIF	MAQUINA DE MILSHAKE LIMPIA Y FUNCIONANDO				
23	POLIF	CAMPANAS LIMPIAS				
24	POLIF	COCINA INDUSTRIAL LIMPIA Y FUNCIONANDO				
25	POLIF	HORNOS LIMPIOS Y FUNCIONANDO				
26	POLIF	EQUIPOS FRÍOS LIMPIOS Y FUNCIONANDO				
27	POLIF	EXTRACTOR DE OLORES FUNCIONANDO				
28	POLIF	MICROONDAS LIMPIO Y FUNCIONANDO				
29	POLIF	TIENEN CEPILLO PARA LAVAR VASOS				
30	POLIF	TIENEN CEPILLO DE FIERRO GRANDE				
31	POLIF	TIENEN CEPILLO DE FIERRO PEQUEÑO				
32	POLIF	GAVETAS LIMPIAS Y EN BUEN ESTADO				
33	POLIF	LATAS LIMPIAS				
34	POLIF	PORTA LATAS LIMPIOS				
35	POLIF	BANDEJAS LIMPIAS				
36	POLIF	RETENEDORA LIMPIA				
37	POLIF	RETENEDORA SEÑALIZADA				
38	POLIF	BASUREROS LIMPIOS Y TAPADOS				
39	POLIF	IMPRESORA DE COCINA LIMPIA				
40	POLIF	IMPRESORA DE PIZZA LIMPIA				
41	POLIF	RECIPIENTES Y POCILLOS ETIQUETADOS (NOMBRE Y FECHA DE CADUCIDAD)				
42	POLIF	SABE HACER TRUCOS DE SHOWMAN EL PIZZERO (MAS DE 3 MESES)				
43	POLIF	VAJILLA EN BUEN ESTADO: OLLAS Y TAPAS				
44	POLIF	VAJILLA EN BUEN ESTADO: RECIPIENTES PLÁSTICOS BLANCOS				
			PROMEDIO POLIF=			
1	Cajeros	DOCUMENTOS PERSONALES: CARNET DE SALUD				

2	Cajeros	HOJA DE INFORMACIÓN				
3	Cajeros	COPIA DE CEDULA				
4	Cajeros	COPIA MATRICULA, SOAT Y LICENCIA				
5	Cajeros	STOCK DE CORTESÍAS Y ENTREGA DE CHOCOLATES				
6	Cajeros	RÓTULOS LIMPIOS Y FUNCIONANDO				
7	Cajeros	MOSTRADOR DE CAJA LIMPIO Y ORGANIZADO				
8	Cajeros	UTILIZACIÓN DE CAJA FUERTE				
9	Cajeros	SE ENCUENTRA EN UN LUGAR VISIBLE DE CAJA CON PROTECTOR PLÁSTICO LAS PROMOCIONES VIGENTES				
10	Cajeros	EN LA CAJA DEL DÍA NO DEBE EXISTIR MUCHO DINERO, SOLO LO NECESARIO (CADA \$100 GUARDAR EN CAJA FUERTE)				
11	Cajeros	CONTROL DE DEPÓSITOS				
12	Cajeros	CONTROL DE GUÍAS DE REMISIÓN (ARCHIVADAS EN ORDEN, SELLO CON FIRMA Y NOMBRE)				
13	Cajeros	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y TELÉFONOS LIMPIOS				
14	Cajeros	ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE COMPUTADORA (CARPETAS ORGANIZADAS, OUTLOOK EXPRESS, MAILS CADENA)				
15	Cajeros	CELULAR BASE DE LA EMPRESA (CON SALDO Y EN USO)				
16	Cajeros	CONTROL FUMIGACIÓN (ARCHIVADA HOJA DE VISITA C/MES)				
17	Cajeros	FACTURAS Y GUÍAS DE REMISIÓN SIN CADUCAR Y EN BUEN ESTADO				
18	Cajeros	CARPETAS BENES COMPLETAS, EN BUEN ESTADO Y ORGANIZADAS				
PROMEDIO CAJEROS=						
1	Meseros	ÁREA INFANTIL LIMPIA Y ORGANIZADA				
2	Meseros	TIENE FOSFORERA				
3	Meseros	TIENE MALLA DE CABELLO				

4	Meseros	TIENE LITO (limpio y planchado)				
5	Meseros	STOCK DE POSTRES				
6	Meseros	ENTRADA DEL LOCAL LIMPIA				
7	Meseros	ÁREAS VERDES Plantas naturales y ornamentales (ACCESOS) EN BUEN ESTADO				
8	Meseros	MESAS DE APOYO Y AUXILIARES (Están organizadas, limpias Y EN BUEN ESTADO)				
9	Meseros	VAJILLA EN BUEN ESTADO: PLATOS Y POCILLOS LASAÑA				
10	Meseros	VAJILLA EN BUEN ESTADO: CUBIERTOS				
11	Meseros	VAJILLA EN BUEN ESTADO: TAZAS Y VASOS				
12	Meseros	SE ENCUENTRAN LIMPIAS Y EN BUEN ESTADO LAS SILLAS DE BEBE Y DE NIÑO				
13	Meseros	LOS REFRIGERADORES DE COCA COLA, PILSENER Y HELADOS ESTÁN LIMPIOS				
14	Meseros	LOS REFRIGERADORES DE COCA COLA, PILSENER Y HELADOS NO TIENEN OTRO PRODUCTO QUE NO CORRESPONDA AL PROVEEDOR				
15	Meseros	LOS REFRIGERADORES DE COCA COLA, PILSENER Y HELADOS NO TIENEN PRODUCTO CADUCADO				
16	Meseros	TEN CARDS ACTUALIZADOS Y EN BUEN ESTADO				
17	Meseros	JUGUERAS EN BUEN ESTADO (Jugos, Nestea)				
18	Meseros	CAFETERAS LIMPIAS Y FUNCIONANDO				
19	Meseros	MAQUINAS DE CAFÉ LIMPIA Y FUNCIONANDO				
20	Meseros	VENTANAS LIMPIAS				
21	Meseros	TODOS LOS FOCOS Y/O LÁMPARAS ESTÁN FUNCIONANDO				
22	Meseros	TIENEN LOS ACCESORIOS PARA LOS FESTEJOS CUMPLEAÑOS (PANDERETA, VELA, CANCIÓN)				
23	Meseros	CANASTAS DE PAN EN BUEN ESTADO				
24	Meseros	FILTROS DE AGUA EN BUEN ESTADO Y FUNCIONANDO				

25	Meseros	COROSIL EN BUEN ESTADO DE SILLAS Y FORMICA DE MESAS				
26	Meseros	DISPENSADORES DE QUESO Y ORÉGANO EN BUEN ESTADO, LIMPIOS Y CON PRODUCTO				
27	Meseros	PORTA VASOS Y PORTA PALETAS LIMPIOS				
PROMEDIO MESEROS=						

NOTA 1 (PROMEDIO Mot, Polif, Caj, Mes.)


NOTA 2 (PROMEDIO MIXTO)
NOTA FINAL= PROMEDIO DE NOTA 1 Y NOTA 2

.....
AUDITOR

.....
RESPONSABLE

ANEXO 20

**LISTA DE CHEQUEO PROCESOS DE
PRODUCCIÓN CH FARINA**

EVALUACIÓN COLPA PRODUCCIÓN							
			FECHA				
			AUDITOR				
		LOCAL					
		HORAS		Entrada	Salida		
				Total:			
ÁREA DE PIZZAS							
PRODUCTOS				SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Los embutidos en la retenedora están en buen estado y bien cortados							
Se encuentran bien cubiertas con film las masas de la retenedora.							
Se encuentran en buen estado las masas de la retenedora.							
Stock de masas es lo necesario, de acuerdo al día y hora							
Pesos de las masas (aleatorio)							
Hay champiñones clásicos y tradicionales en la retenedora.							
El corte del pimiento es el adecuado (juliana).							
El corte de la cebolla es el adecuado (juliana).							
El queso Rolling tienen fecha de caducidad							
El horneado de las pizzas es correcto.							
Ponen la cantidad correcta de embutidos.							
Ponen el 25% de queso en la base y el 75% al final.							
Procedimiento para preparar la pizza Rolling							
Procedimiento para preparar el estrómboli							
La decoración de la pizza es el indicado.							
El queso picado para pizza tiene fecha de caducidad y con tapa.							
UTENSILIOS				SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

Pocillos de los embutidos tapados en hora no pico				
Se encuentran en buen estado las bandejas de la retenedora				
Tienen fecha de caducidad las bandejas de la retenedora.				
La manga del Rolling está limpia y en buen estado.				
Usan medidor de fruta				
Usan medidor de queso.				
Usan sellador de Rolling.				
Los bolillos están en buen estado.				
Tienen dos palas para pizza				
Tienen dos cepillos de acero (pequeño y grande)				
Las mallas para pizzas están limpias.				
El porta mallas está limpio y en buen estado.				
Las bandejas de pizza están limpias y en buen estado				
Tienen cortadores de pizza en buen estado.				
Tienen pinzas para el pan con ajo				
El recipiente donde se pone el corta pizza esta con agua limpia y yodo				
Las paletas de pizza están ordenadas y limpias.				
Tienen banderines de papel para las pastas.				
Utilizan banderines de papel en las pizzas				
Las canastas para el pan están ordenadas y en buen estado				
Tienen riel de comandas en un sitio adecuado.				
Usan el mechero para encender las flautas del horno.				
EQUIPOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Limpia la retenedora por fuera				
Limpia la retenedora por dentro				
Limpio la parte posterior y el piso debajo de la retenedora				
Las piedras del horno están en buen estado.				
El área de despacho de pizzas está limpia.				
El horno está limpio por fuera y adentro.				

Usan el calentador de pizzas y está limpio (por dentro y fuera). (Kennedy, Cotocollao, Bosque, Carrión y Recreo)				
TOTAL				
ÍTEMS				
				PROMEDIO # 1:
RECETAS DE COCINA				
PASTA DE TOMATE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA DE POLLO.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Corte juliana del pollo				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA DE CARNE.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Carne totalmente desmenuzada				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA CARBONARA.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				

Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA VEGETARIANA.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA BECHAMEL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
Stock de roux.				
AJÍ ELABORADO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Consistencia y sabor				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA CESAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor la salsa Cesar				
Consistencia de la salsa				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
SALSA AL VINO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor la salsa al vino				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				

POLLO PARA PIZZA Y ENSALADA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Pollo para pizza /ensalada stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor el pollo para pizza /ensalada				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
Corte juliana del pollo				
POLLO BBQ	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor el pollo bbq				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
Corte juliana del pollo				
CARNE PARA PIZZA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
Tiene buen sabor la carne para pizza y está desmenuzada				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
CHAMPIÑONES COCIDOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor el champiñón cocido				
Tiene buen color el champiñón cocido				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
MANTEQUILLA DE AJO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor la mantequilla de ajo				
Tiene buen color la mantequilla				

Envase adecuado con tapa y etiqueta				
FRUTAS EN ALMÍBAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor las frutas en almíbar				
Corte apropiado de las frutas				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
ENSALADA CH ESPECIAL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente de los adicionales				
Jamón cortado en rombos para ensalada				
Queso cortado en tiras				
La lechuga esta en agua con hielo				
Lechuga cortada 4cm X4cm				
Tomate cortado 2cm X2cm				
ENSALADA CÉSAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente de Lechuga romana				
Lechuga cortada 4cm X4cm				
Tomate cortado 2cm X2cm				
Stock de pollo para pizza				
Stock de croutons				
SOPA MINISTRÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor la sopa minestrón				
Consistencia de la sopa				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
ALAS BBQ	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Alas bbq stock suficiente 80 gr.				
Alas bbq stock suficiente 240 gr.				

Alas bbq stock suficiente 400 gr.				
Fecha de elaboración y caducidad				
Están bien horneados las alas bbq				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
ALBÓNDIGAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buen sabor las albóndigas				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
LASAÑAS DE CARNE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Peso correcto de las lasañas				
Tiene buen sabor las lasañas carne				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
LASAÑAS DE POLLO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Lasañas pollo stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Peso correcto de las lasañas				
Tiene buen sabor las lasañas pollo				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
LASAÑAS PERSONALES	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Lasañas personales stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Peso correcto de las lasañas				
Tiene buen sabor las lasañas personales				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
LASAÑAS VEGETARIANA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				

Fecha de elaboración y caducidad				
Peso correcto de las lasañas				
Tiene buen sabor las lasañas carne				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
CANELONES	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Canelones stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Peso correcto de los canelones				
Tiene buen sabor los canelones				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
ESPAGUETIS PRE-COCIDOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Espaguetis pre-cocidos 215 gr. stock suficiente				
Espaguetis pre cocidos 315 gr. stock suficiente				
Peso correcto de los espaguetis				
Fecha de elaboración y caducidad				
Pre-cocción de la pasta es la adecuada				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
PAN CON AJO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Se encuentra bien untada la mantequilla				
Tiene buen sabor el pan de ajo				
Envase adecuado con tapa y etiqueta				
POSTRES	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Stock suficiente				
Fecha de elaboración y caducidad				
Tiene buena apariencia los postres				
Utilizan el exhibidor de postres				
Frutillas maceradas				

	TOTAL				
	ÍTEMS				
					PROMEDIO # 2:
ÁREA DE COCINA					
LIMPIEZA y ORGANIZACIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES	
Refrigeradores					
Congeladores					
Mesas de trabajo					
Estanterías					
Estanterías con etiquetas					
Repisas					
Repisas con etiquetas					
Micro-ondas (exterior/interior)					
Impresora de comandas					
Frascos de condimentos están con etiquetas					
Las licuadoras están etiquetadas (sal y dulce)					
Balanzas electrónicas					
Balanzas de pie					
Los tachos de basura con fundas y con tapas					
Tacho de la harina con tapa					
Amasadora					
Gavetas de verduras (no en el piso)					
Fogones de las cocinas					
Hornillas de las cocinas					
Bases y entrepaños de las cocinas					
Las ollas y pailas se encuentran limpias y sin hollín					
Utensilios de cocina					

Uso de las tablas de picar de acuerdo a los colores y usos				
Trampa de grasa				
FUNCIONAMIENTO ADECUADO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Refrigeradores (4 a 6 grados centígrados)				
Congeladores (-4 a -6 grados centígrados)				
Micro-ondas				
Impresora de comandas				
Motores de licuadoras y mariposas (vasos de sal y dulce)				
Balanzas electrónicas calibradas (ver fechas).				
Balanzas de pie calibradas (ver fechas).				
Amasadora				
Fogones de las cocinas				
Trampa de grasa limpia y mangueras en buen estado.				
Encendedor y fosforera con gas para los fogones de cocina.				
Mechero, para encender los hornos				
	TOTAL			
	ÍTEMS			
				PROMEDIO # 3:
OTROS IMPORTANTES				
MANUALES de PRODUCCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Carpeta Azul con Manuales de Producción (actualizados).				
Tabla de mínimos y máximos (actualizados).				
Recetas con procedimientos, carpeta azul (actualizados).				
Receta memoria, pegado en la pared en el área de cocina.				
Cuestionarios de Poli funcionalismo en el corchógrafo				
Formato pegado en la retenedora / cantidad de ingredientes en pizzas				
Químicos: cuadro de dosificaciones junto a estos productos.				
	TOTAL			

	<i>ÍTEMS</i>			
				PROMEDIO # 4:
PRESENTACIÓN PERSONAL Y UNIFORMES	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
* MESERO				
Cabello corto				
No usar barba ni bigote				
Uñas cortas				
Camisa, corbatín, pantalón, correa, calzado, delantal, lito y paños				
Uniforme de reserva (pasado los 3 meses)				
* POLI FUNCIONALES (pizzas y cocina)				
Cabello corto				
No usar barba ni bigote				
Uñas cortas				
Camiseta, pantalón, medias y calzado blancos, delantal, gorro y paños				
Uniforme de reserva (pasado los 3 meses)				
Empleado enfermo usa mascarilla en caso que tenga gripe o tos.				
	TOTAL			
	ÍTEMS			
				PROMEDIO # 5:

PROMEDIOS	
<i>PROMEDIO # 1.</i>	
<i>PROMEDIO # 2.</i>	
<i>PROMEDIO # 3.</i>	
<i>PROMEDIO # 4.</i>	
<i>PROMEDIO # 5.</i>	
PROMEDIO GENERAL	

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DEL LOCAL

AUDITOR

ANEXO 21
PLAN DE INCENTIVOS

LA FAMILIA



QUIERE LO MEJOR PARA TI



+ de 3 Meses

Puedes ser elegido como empleado del mes y recibir un premio especial.

Empleados que posean vehículo y transporten todos los días a uno o más compañeros es su vivienda al cierre del local en la noche, reciben un incentivo de \$ 30,00 mensuales.

Atención y diagnóstico médico para el empleado y sus familiares directos (esposa y/o conyuge e hijos) en el Centro Médico de la empresa.

Tarjetas de consumo con descuento al Rol en: Magdal Espinosa o Supermaxi, Efecta o Farmasitica y en la redena Ch Farina.

+ de 1 Año

Todos los beneficios anteriores (+ de 3 meses)

Financiamiento de una moto ROLDA con una entrada de \$ 300 a 24 cuotas además los primeros 3 cambios de aceite GRATIS. Descuento mediante Rol de pagos.

Curso de manejo básico.

Curso de mecánica de motos.

Acceso a una línea celular CLARO con el costo por minuto equivalente al plan corporativo de la empresa por sólo \$6,00 mensuales, además de este Ch Farina aporta con el 30% mensual (\$3,00).

Premios especiales para los mejores empleados del año por local y el mejor gerente de local.

Credito en compra de lentes y obtención oftalmológica.

+ de 5 Años

Todos los beneficios anteriores (+ de 3 meses y + de 1 año).

Acceso a 2 líneas celulares CLARO con el costo por minuto equivalente al plan corporativo de la empresa (3 Cuzy/minuto) por sólo \$6,00 mensuales cada una, además de este Ch Farina aporta con \$3,00 mensuales.

1 Pízza mediana de 2 ingredientes por año.

Plaza y reconocimiento

+ de 10 Años

Todos los beneficios anteriores (+ de 3 meses, + de 1 año y + de 5 años).

1 Pízza familiar de 2 ingredientes por año.

Plaza y reconocimiento

+ de 15 Años

Todos los beneficios anteriores (+ de 3 meses, + de 1 año, + de 5 años y + de 10 años)

1 Combo Ideal por año.

Plaza y reconocimiento

Además siempre puedes contar con los beneficios adicionales a todo el personal en fechas especiales como aniversarios navidades, regalos por el día del trabajador, celebraciones por cumpleaños por cumpleaños y otros más. Si deseas más información de los beneficios comunícale con el Departamento de Talento Humano Tel.: 250 2019 Ext. 108.

Quito, 17 de Diciembre del 2013

El Directorio de la Empresa CITYMAXIS S.A. autoriza al señor DANIEL ENRIQUE GAMBOA NÚÑEZ con cédula de identidad No. 171848602-8, realizar su trabajo de tesis de grado: "EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA POR LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE CH FARINA SUCURSAL "LA KENNEDY-QUITO D. M". dentro de la empresa.

Dejando claro que todos los datos, análisis, y resultados obtenidos concernierites a los procesos de investigación serán para beneficio exclusivo de la empresa.

Atentamente,

Ni
CITYMAXIS S.A.
RUC: 1790527085001

CITYMAXIS S.A.

Ch Farina
LA MISMA ITALIANA
CONTROL INTERNO

17/12/2013
18:30

 **Ch Farina**