



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL  
ECUADOR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**TESIS DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TEMA**

**DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO  
PARA LA EMPRESA CHIPS LONDON CIA LTD DE LA  
CIUDAD DE LOJA**

**AUTORA:**

**ARIANA PATRICIA IDROBO SALAZAR**

**DIRECTOR:**

**Ing. Com. SEGUNDO SANDOVAL RAMOS Mgs.**

**LOJA – ECUADOR**

**2020**

Yo, **Ariana Patricia Idrobo Salazar**, declaro bajo juramento, que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



---

Ariana Patricia Idrobo Salazar

### CERTIFICACIÓN

Yo, **Ing. Com. Segundo Sandoval Ramos Mgs.**, certifico que conozco a la autora del presente trabajo siendo ella la responsable exclusiva tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



---

Ing. Com. Segundo Sandoval Ramos Mgs.  
DIRECTOR DE TESIS

## Resumen

La presente investigación fue elaborada con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y organizacional de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD mediante la elaboración de diferentes herramientas que ayudan a orientar todas las actividades de la empresa, con la aplicación de conceptos y procedimientos que ayudarán al eficiente desenvolvimiento de la empresa, al poseer un diseño estructural y administrativo, tendrá las bases consistentes para la expansión y crecimiento de la empresa.

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos: el deductivo, inductivo, analítico y descriptivo, la observación directa y las técnicas para obtener información, como es la aplicación de encuestas a los 14 empleados y trabajadores y la entrevista al gerente general la Ing. Jhaneth Salazar Jaramillo.

Incluye Organigramas Estructurales, Funcionales y Posicional que muestran la estructura de la empresa, así como sus relaciones, niveles jerárquicos, puestos de trabajo y las distintas relaciones de autoridad y responsabilidad. También Manuales de Funciones, de Bienvenida y de Procedimientos que permite que los empleados y trabajadores conozcan las actividades, procesos, funciones y atribuciones que deben cumplir de forma eficiente, la empresa podrá anular fallos y obtener el crecimiento que desea, además un Reglamento Interno de Trabajo que enfatiza el orden, la disciplina, la seguridad y las relaciones internas de la empresa con los trabajadores.

**Palabras clave:** Diseño estructural y administrativo, herramientas, eficiente, organigramas, niveles jerárquicos, manuales, reglamento interno.

## Abstract

This research was developed with the aim of improving the administrative and organizational management of the company CHIPS LONDON CIA LTD by developing different tools that will guide all the company's activities. It's going to be shown how the application of concepts and procedures will help to get an efficient development of the company. Having a structural and administrative design will give the company the foundations for the expansion and growth.

The methodology used in the research includes data collection, analysis and socialization of the information collected, establishing as the main methods: the deductive, inductive, analytical and descriptive reasoning. Other techniques used were employee surveys, direct observation and an interview with the general manager Jhaneth Salazar Jaramillo.

The study includes Structural, Functional and Positional Organization Charts that show the structure of the company, as well as its authority and responsibility relationships and hierarchical levels. Also, the welcome kit, manuals for every job. These tools help employees to understand and get to know the activities, processes, functions and responsibilities they must fulfill efficiently. It's also includes an Internal Work Regulation that emphasizes order, discipline, safety and looks to improve the company's internal relation with workers. The company will be able to identify failures, improve them and get the growth it wants.

**Key words:** Structural and administrative design, tools, efficient, organization chart, hierarchical levels, manuals, internal work regulation.

*Quiero agradecer a mis padres por permitirme siempre cumplir mis sueños y metas apoyándome en cada paso, enseñarme a ser yo misma y enseñarme que es luchar por lo que uno cree. Por nunca dejar de luchar por mí.*

*Así mismo, quiero agradecer a mis hermanos Stefanie y Eduardo por ser las personas que más me apoyan en cada paso que doy, sin ellos, sin su esfuerzo, apoyo y dedicación nunca hubiera conseguido realizar esta investigación esto va por ellos porque igual que ellos siempre han creído en mí yo creo en ellos.*

*Regi, Alonsito, Jhaneth, Eduardo, Stefanie, Edu, Fernando, Margoth, Maria Eugenia,  
Estu, Thais, Angie, Rut.  
¡GRACIAS!*

***Ariana***

*Esta tesis está dedicada a toda mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de toda mi vida, son mi pilar fundamental en la vida.*

*En especial quiero dedicárselo a mis abuelos que son mi gran ejemplo de esfuerzo y lucha, por siempre motivarme por luchar por mi carrera y ser un apoyo en toda mi vida, gracias por siempre creer en mí y despertando en mí el poder de alcanzar el éxito y luchar por las metas, sueños y anhelos.*

***Ariana***

# DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA CHIPS LONDON CIA LTD DE LA CIUDAD DE LOJA

<i>Resumen</i> .....	<i>iii</i>
<i>Abstract</i> .....	<i>iv</i>
<i>Índice de Tablas</i> .....	<i>ix</i>
<i>Índice de Figuras</i> .....	<i>x</i>
<i>Índices de Anexos</i> .....	<i>xi</i>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>32</b>
Análisis de los resultados de la investigación .....	32
<b>Capítulo 2</b> .....	<b>60</b>
Diagnóstico situacional de la empresa Chips London CIA LTD .....	60
<b>Capítulo 3</b> .....	<b>74</b>
NIVELES JERARQUICOS.....	75
ORGANIGRAMAS .....	78
<b>Capítulo 4</b> .....	<b>84</b>
MANUAL DE FUNCIONES.....	84
MANUAL DE BIENVENIDA .....	106
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	128
<b>Capítulo 5</b> .....	<b>139</b>
REGLAMENTO INTERNO .....	139

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>159</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>159</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>160</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>163</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Niveles jerárquicos.....	11
<b>Tabla 2.</b> Posibilidades y limitaciones de los manuales .....	21
<b>Tabla 3.</b> Nómina de Empleados encuestados.....	31
<b>Tabla 4.</b> Misión, visión, valores y principios de la empresa.....	33
<b>Tabla 5.</b> Encargado del personal .....	34
<b>Tabla 6.</b> Nivel jerárquico.....	35
<b>Tabla 7.</b> Reglamento interno de la empresa Chips London.....	36
<b>Tabla 8.</b> Funciones en su puesto de trabajo .....	37
<b>Tabla 9.</b> Tipos de manuales .....	38
<b>Tabla 10.</b> Actividad que realiza.....	39
<b>Tabla 11.</b> Realiza funciones según su puesto de trabajo.....	40
<b>Tabla 12.</b> Contratación .....	41
<b>Tabla 13.</b> Motivación.....	43
<b>Tabla 14.</b> Factores de Motivación .....	44
<b>Tabla 15.</b> Espacio óptimo.....	45
<b>Tabla 16.</b> Tipo de líder .....	46
<b>Tabla 17.</b> Consideran su criterio .....	47
<b>Tabla 18.</b> Comunicación interna.....	48
<b>Tabla 19.</b> Relaciones interpersonales .....	49
<b>Tabla 20.</b> Jefe inmediato.....	50
<b>Tabla 21.</b> Nomina Empresa Chips London .....	52
<b>Tabla 22.</b> Perfil Competitivo .....	65
<b>Tabla 24.</b> Significado Simbología.....	79
<b>Tabla 25.</b> Cuadro Orgánico de Cargos.....	89

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama Organizacional Actual Empresa Chips London CIA LTD .....	4
<b>Figura 2.</b> Misión, visión, valores y principios de la empresa.....	33
<b>Figura 3.</b> Encargada del personal. ....	34
<b>Figura 4.</b> Nivel jerárquico.....	35
<b>Figura 5.</b> Reglamento interno de la empresa Chips London.....	36
<b>Figura 6.</b> Funciones en su puesto de trabajo. ....	37
<b>Figura 7.</b> Tipos de manuales.....	38
<b>Figura 8.</b> Actividad que realiza .....	39
<b>Figura 9.</b> Realiza funciones según su puesto de trabajo. ....	40
<b>Figura 10.</b> Contratación.....	41
<b>Figura 11.</b> Motivación.....	43
<b>Figura 12.</b> Factores de Motivación. ....	44
<b>Figura 13.</b> Espacio óptimo .....	45
<b>Figura 14.</b> Tipo de líder.....	46
<b>Figura 15.</b> Consideran su criterio.....	47
<b>Figura 16.</b> Comunicación interna.....	48
<b>Figura 17.</b> Relaciones interpersonales.....	49
<b>Figura 18.</b> Jefe inmediato .....	50
<b>Figura 19.</b> Logo empresa Chips London.....	62
<b>Figura 20.</b> Ubicación principal de la empresa Chips London .....	62
<b>Figura 21.</b> Organigrama Estructural Chips London CIA LTD.....	67
<b>Figura 22.</b> Niveles jerárquicos.....	75
<b>Figura 23.</b> Organigrama Estructural actual de la Matriz de la empresa CHIPS LONDON.....	80
<b>Figura 24.</b> ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA CHIPS LONDON PARA LA CIUDAD DE LOJA..	81
<b>Figura 25.</b> ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA .....	82
<b>Figura 26.</b> ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA EMPRESA.....	83

## Índices de Anexos

<i>Anexo A. Ficha Resumen del Proyecto.....</i>	<i>163</i>
<i>Anexo B. Guía de preguntas Entrevista Gerente.....</i>	<i>165</i>
<i>Anexo C. Guía de preguntas encuesta a los empleados/trabajadores .....</i>	<i>168</i>

## Introducción

Actualmente existen muchas empresas que están en el mercado ofertando lo mismo, por ello es esencial poseer un diseño organizacional y administrativo eficiente, ya que permite mejorar actividades y procesos, reducir tiempos y mejorar la calidad, poseer una buena organización disminuye los problemas y complicaciones, lo que puede hacer que la empresa sobreviva de manera eficiente dentro del mercado.

La presente investigación contiene como objeto brindar a la empresa **CHIPS LONDON CIA LTD** un diseño organizacional y administrativo para que ayude a desarrollar sus actividades eficientemente, que funcione correctamente y que por ende genere mejores resultados, así mismo ayudar a cumplir los objetivos propuestos de crecimiento y expansión.

Esta investigación está estructurada primero por la **Fundamentación Teórica** que se encuentra todo lo referente a la información teórica-científica e información de la empresa y por 5 capítulos esenciales en los cuales se desglosan de la siguiente manera:

**Capítulo I.-** Está compuesto por la entrevista al gerente general de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD a la Ing. Jhaneth Salazar Jaramillo, la encuesta realizada a los 14 empleados y trabajadores, con sus respectivas tabulaciones, gráficos e interpretaciones, información necesaria para la implementación del diseño organizacional y administrativo.

**Capítulo 2.-** Detalla el diagnóstico actual de la empresa que incluye toda la información necesaria como; reseña histórica de la empresa, la ubicación, disposiciones legales,

cargos de los empleados y trabajadores, productos y servicios que ofrece la empresa, competencia, misión, visión, valores empresariales, estructura organizacional que poseían y las funciones principales del gerente.

**Capítulo 3.-** Se determina los diferentes niveles jerárquicos, los departamentos, secciones departamentales, división de trabajo, línea de autoridad, responsabilidad y comunicación con los jefes de cada departamento, las relaciones que existen entre los puestos de la empresa, también los organigramas estructural, funcional y posicional.

**Capítulo 4.-** Se enfoca en:

**Manual de Funciones** que sirve como guía para todo el personal, donde indica el conjunto de normas y tareas que deben desarrollar cada empleado y trabajador de la empresa, tomando en cuenta los aspectos generales y la estructura organizacional.

**Manual de Bienvenida**, es un documento que se entregará cada vez que se incorpore un nuevo empleado o trabajador a la empresa CHIPS LONDON CIA LTD, consta de un mensaje de bienvenida de la gerente general, la historia de la empresa, las disposiciones legales , la misión, visión, valores y principios empresariales, organigrama estructural, funciones principales de cada empleado/trabajadores, los productos y servicios que ofrecen, y una pequeña normativa para todo aquel trabajador o empleado de CHIPS LONDON CIA LTD.

**Manual de Procedimientos**, permite identificar los procesos y pasos que se realizan en la empresa CHIPS LONDON CIA LTD de manera que facilite el eficiente uso del talento humano, con el objetivo de optimizar las operaciones generales para la producción como

el procedimiento de la elaboración de productos, compras de materiales, procedimiento de venta en los puntos de venta, procedimiento de recepción del pedido, procedimiento de preparación del pedido en cocina, procedimiento de preparación de producto y entrega del pedido. Así mismo servirá como documento de apoyo para la ejecución efectiva de las actividades de la empresa.

**Capítulo 5.-** en este último capítulo se realizó un Reglamento Interno de trabajo, el cual es un documento de suma importancia ya que se convierte en norma reguladora de todas las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

La investigación también contiene **conclusiones** y **recomendaciones** que son el resultado del trabajo de tesis, las cuales deberían ser consideradas por los miembros de la empresa.

## **Fundamentación Teórica**

### **Marco Referencial**

#### **1.1.1. Descripción de la empresa Chips London CIA LTD**

##### **1.1.1.1. Breve Historia**

La empresa Chips London es un restaurante de comida rápida, donde se busca la identificación por sí sola de los sabores de la comida. Se busca ser los primeros en el mejoramiento de todos los procesos alimenticios que posee la empresa. A todo esto, debemos añadir la exclusividad del lugar para gente de buen gusto, las instalaciones impecables en cuanto a limpieza y por último una decoración orientada a un ambiente londinense con estilo y frases que identifiquen a la cultura y estilo de Londres. Ofrecen un servicio al público en general de todas las edades, también a personas que le gusta cuidarse. Las papas, ya sean fritas o cocinadas de forma distinta con la mejor calidad, acompañada de las mejores guarniciones ya sean carnes, embutidos, mariscos, quesos, verduras, ensaladas, mazorcas o alitas.

Los productos de Chips London son libres de químicos y sustancias nocivas para la salud y no sufren transformaciones, así, conservando todas las propiedades alimenticias. Todo el menú es altamente pensado y diseñado al detalle. El menú es variado y actualizado constantemente de acuerdo con el aprovisionamiento del crecimiento de la empresa.

La comida de Chips London sigue tres parámetros fundamentales: calidad, sabor y comida hecha al instante y sobre todo una oferta que satisfará a clientes de todas las edades gustos y preferencias:

- Materias primas de alta calidad
- Recetas que te permiten elaborar con exactitud y la misma cantidad de producto para cada uno de los platos

- Gran variedad en el producto utilizado, adaptado al medio en el que se desarrolla la actividad, destacando las carnes, mariscos, embutidos, quesos y verduras.
- Utilizando materias primas de una gran variedad homologados en procesos de control de calidad.

### 1.2. Misión

Chips London es una cadena de restaurantes con un concepto único de comida elaborada al instante con productos de calidad, en los que se ofrece a nuestros clientes una experiencia diferente, a través de los sabores y la ambientación de nuestros locales al puro estilo londinense. Nuestro compromiso es mantener altos estándares de calidad, así como constante innovación en la oferta de productos para conseguir ampliar nuestro mercado, tanto a nivel nacional como internacional.

### 1.3. Visión

Queremos llegar a ser una de las franquicias de comida más importantes y eficientes del país para el año 2025.

### 1.4. Valores

Los valores corporativos de la empresa son los siguientes:

- Respeto
- Trabajo en equipo
- Sustentabilidad
- Confianza
- Puntualidad
- Honestidad

Nuestros valores de fundamentado en 6 pilares:

1. Vender solo productos de los que podamos estar orgullosos.
2. Cuidar el ambiente y el mundo en que vivimos.
3. Ganar con la diversidad e inclusión

4. Diversidad e inclusión.
5. Honestidad y franqueza.
6. Respeto por nuestros empleados, consumidores, clientes, proveedores y asesores externos para obtener el éxito junto.

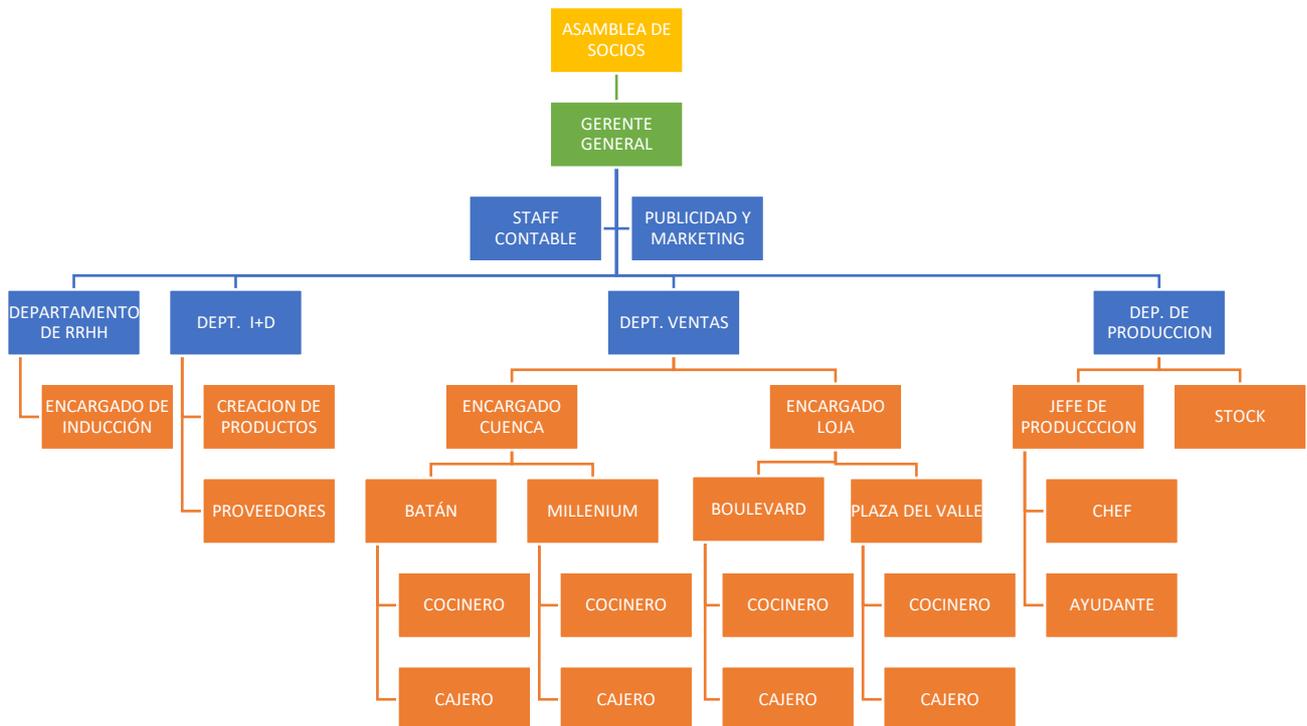
### 1.5.Filosofía

Los productos son frescos y hechos con propia autoridad intelectual con el compromiso de brindar las mejores opciones y calidad en nuestros productos, con la innovación y gusto que podemos ofrecer a nuestros clientes.

- **Cliente:** es la razón de nuestros esfuerzos.
- **Excelencia personal:** capacitación constante, habilidades y capacidades
- **Calidad:** ofertar la mejor calidad
- **Servicio:** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Eficiencia:** Brindar nuestro producto en el menor tiempo posible
- **Responsabilidad:** cumplir con nuestras obligaciones.
- **Compromiso:** acuerdo contraído con nuestro trabajo.
- **Equipo:** crear un ambiente laboral correcto para la confianza entre el equipo.
- **Respeto:** colaborar para la aplicación de los principios éticos y morales.
- **Integridad:** ser coherente entre el pensar, decir y hacer.

## 1.6. Estructura Organizacional

**Figura 1.** Organigrama Organizacional Actual Empresa Chips London CIA LTD



*Fuente: Chips London CIA LTD*

El presente organigrama es tomado de la empresa Chips London CIA LTD de la ciudad de Loja, que en la actualidad lo están utilizando como función de organigrama Organizacional.

La empresa definió los puestos que posee el organigrama organizacional de la siguiente manera:

- **ASAMBLEA DE SOCIOS**
  - ✓ Toma las decisiones importantes en consenso
- **GERENTE GENERAL**
  - ✓ Aprueba presupuestos, proyectos e innovaciones, supervisa fechas tiempo y costos a través de reportes emitidos por los departamentos de marketing, contabilidad, departamento de producción, departamento de

ventas, departamento administrativo y departamento recursos humanos.

- **STAFF CONTABLE**

- ✓ Se ocupa de la contabilidad general de la empresa, así como el tema fiscal.
- ✓ Instrucciones directas relacionadas con la contabilidad a responsables de caja.
- ✓ Control de reporte de inventarios; tomando las acciones de descuentos de faltantes según informe del encargado.
- ✓ Proveedores: realizar pagos y envío de comprobantes, así como las retenciones respectivas, establecer con ellos medios de pago.
- ✓ Empleados: pago de nominas, seguridad social, ministerio de trabajo, bajas, control de permisos, sanciones económicas según reporte del encargado

- **PUBLICIDAD Y MARKETING**

- ✓ General marketing de la empresa
- ✓ Marketing y publicidad
- ✓ Campañas publicitarias
- ✓ Lanzamientos de productos
- ✓ Artes, diseño, material audiovisual
- ✓ Control Delivery
- ✓ Contacto con departamentos de marketing por cada local

- **DEPARTAMENTO DE VENTAS**

- ✓ Recibe informes finales del encargado de cada tienda

- ✓ Toma decisiones respecto a cada local según informes y previo análisis con el encargado
- ✓ Reclamos graves, permisos de funcionamiento, accidentes laborales, sanciones de entidades del estado (bomberos, turismo...),
- ✓ Toma de decisiones despido final, con informe de los incidentes por encargado, aviso previo de 15 días.
- ✓ Supervisa y evalúa el rendimiento de los encargados de local mensualmente y realiza informes de aptitudes al gerente general.
- ✓ Control mensual del inventario
- **ENCARGADO**
  - ✓ Análisis situacional de cada local y personal
  - ✓ Control de pedidos de Stock por cajas
  - ✓ Control de correcto uso de manuales tanto en cocina como en barra
  - ✓ Control situacional del ambiente laboral de cada local (informe)
  - ✓ Realizar informe diario (y en caso de que lo realicen cajas revisión vía email)
  - ✓ Permisos a empleados
  - ✓ Horario y rotación de personal
  - ✓ Apersonarse ante cualquier incidente clientes, proveedores...
  - ✓ Seguimiento a proveedores (despachos, precios...)
  - ✓ Evaluación de equipos y problemas con enseres
  - ✓ Compra y venta de enseres en mal uso (presupuesto estipulado y a contabilidad y aprobado por departamento de ventas)
- **DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**
  - ✓ Aprobación de nuevos productos

- ✓ Aprobación de costos con informe hacia gerente
- ✓ Guía para tener una línea correcta de productos siguiendo la Marca
- ✓ Realizar informes sobre productos que se estiman para la aprobación del lanzamiento del producto.
- ✓ Propuestas de nuevos productos
- ✓ Evaluación de productos estancando y que deben ser renovados (bajo análisis)
- ✓ Análisis de precios y alianzas estratégicas con proveedores
- **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**
  - ✓ Realizar control de producción en cuanto a las bajas o subidas de la producción, con reporte hacia gerente
  - ✓ Revisa informe del jefe de producción y Stock
- **JEFE DE PRODUCCIÓN**
  - ✓ Control de procesos de producción
  - ✓ Revisión de enseres
  - ✓ Evaluación del personal
  - ✓ Recepción de mercadería y control con factura con precios/peso
  - ✓ Llevar el cuaderno de producción según el manual
  - ✓ Control permanente de Stock
  - ✓ Control de almacenamiento de forma adecuada en congeladores (según manual)
  - ✓ Control de temperaturas, congeladores, maquina al vacío (según manual)
- **DEPARTAMENTO DE RRHH**
  - ✓ Encargado de realizar capacitaciones

- ✓ Contratación y evaluación de personal
- ✓ Actualizar inducciones y planes de capacitación
- ✓ Seguimiento situaciones personales que afecten al desempeño del trabajo del empleado.
- ✓ Elección del empleado del mes según reporte de encargados
- ✓ Sugerencia de incentivos y sanciones
- ✓ Evaluación de ambiente laboral
- ✓ Constante evaluación psicológica, emocional, habilidades, aptitudes y motivaciones de TODOS los trabajadores de la empresa.
- ✓ Planeación de actividades alternas para mejorar el rendimiento del trabajador (Crear productos alternos a la marca en donde sean ellos los que sean encargados de vender y sacar adelante ese producto recibiendo incentivos)

## Marco Conceptual

### 1.1.1. Organización

“Organización es un proceso mediante el cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía para el logro de objetivos comunes” (Franklin, 1998)

Según (Benjamin & Fincowsky, 2009) define que: Organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, esto es, disposición, arreglo, orden; como parte del proceso administrativo es la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar facultades, el enfoque para manejar los recursos humanos, la cultura y el cambio organizacional; como unidad productiva una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas con base en un sistema coordinado y estructurado vinculado con el entorno”(p.4).

Los autores definen que la organización es una estructura que explica las jerarquías, las actividades y funciones en una empresa.

Según (Thompson, 2007) Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Después de saber estos dos conceptos se puede decir que la organización es sumamente importante en los procesos administrativos, ya que, se establece las responsabilidades y funciones del trabajo para alcanzar los objetivos.

Por consiguiente, la empresa Chips London CIA LTD tendrá una organización de forma como la determina Benjamín & Fincowsky en su obra Organización De Empresas.

#### **1.1.1.1. Principios de organización**

Construir una organización solida capaz de cristalizar los objetivos institucionales propuestos con acciones eficientes es la finalidad de la empresa Chips London CIA LTD apoyados en controles organizacionales “que interrelacione el contexto, los niveles y ámbitos, los supuestos y las variables estratégicas (aspectos críticos e indicadores) con los enfoques (escenarios y tendencias) para desarrollar capacidades valiosas y alcanzar un desempeño superior” (Benjamin & Fincowsky, 2009) como lo determina Benjamín & Fincowsky en su obra Organización de empresas.

**Departamentalización:** es la manera de estructural las diferentes actividades de la empresa, con la finalidad de facilitar el proceso de alcanzar los objetivos. Está compuesta por puestos administrativos, agrupados en unidades definidas.

La departamentalización consiste en la coordinación en la combinación y la agrupación precisa de las actividades necesarias para la organización dentro de los departamentos específicos.

“Este término implica la especialización de acuerdo con el lugar, producto, servicio, cliente o proceso que resulta de una división o combinación del personal, las operaciones y sus actividades en grupo o unidades relacionadas entre sí” (Enrique Benjamin, 2009) .

Cuando hablamos de departamentalización es esencial tener un equipo que respalde los departamentos para realizar las actividades de la mejor forma.

**Jerarquización:** son los niveles que la estructura organizacional posee, ya que va desde los dueños de la empresa, accionistas, seguidos por el nivel operativo, hasta el nivel de soporte o de producción.

Es esencial tener una estructura sólida y que permita esclarecer los departamentos y líneas de comunicación, que determine las responsabilidades y autoridades (Enrique Benjamin, 2009) afirma:

“La estructura de una organización puede integrarse con diversos niveles relacionados entre sí; es decir, las unidades administrativas deben ubicarse en una escala que permita su atención, control y supervisión, ya que a la función asignada corresponde una autoridad y responsabilidad determinadas: a mayor contacto con el público o con los bienes y servicios producidos, más baja será su ubicación en la escala, y a mayor número de tareas de planeación, coordinación y control, más alta sea”(p102). Benjamín mediante el siguiente gráfico indica cuales son los niveles jerárquicos:

**Tabla 1.** *Niveles jerárquicos*

	<b>Sector público</b>	<b>Sector privado</b>
<b>Unidad de planeación, coordinación y control de alto nivel</b>	Dirección general	Gerencia General
<b>Unidad de programación y supervisión de nivel medio</b>	Dirección	Dirección
<b>Unidad de supervisión inmediata y de control de operaciones</b>	Departamento	Departamento

*Fuente:* (Enrique Benjamin, 2009)

Los niveles jerárquicos son la cadena de mando, se define los niveles de autoridad hay 3 conceptos relacionados con la cadena de mando:

**Distribución del trabajo:** se refiere a dividir el trabajo en tareas más pequeñas y especializadas, involucran a varias personas de la empresa, lo que hace que las personas idóneas estén realizando actividades en las cuales son especialistas, con el objetivo de aumentar la producción de las personas y que la tarea la resuelva en el menor tiempo en procura de un mejor servicio para los clientes de la empresa Chips London CIA LTD.

**Autoridad:** Explica (Enrique Benjamin, 2009) que autoridad: Es la facultad de dirigir las acciones, adoptar decisiones y girar órdenes para que se realice alguna actividad o se acate una decisión; en síntesis, se dice que autoridad es la capacidad que tiene el responsable de un órgano para lograr que sus subordinados hagan o dejen de hacer algo. Lo cual implica -necesariamente- el ejercicio del mando.

Tomando en cuenta la descripción de autoridad por el autor Enrique Benjamín Franklin, en su libro Organización de Empresas; la autoridad es la actividad de dirigir acciones y adaptar decisiones y girar órdenes. La palabra autoridad es cuestionada por el autor Elton Mayo, ya que, él nos habla de la humanización en la industria, el cambio de tratar a las personas en el trabajo y la utilización de términos más amigables para cambiar el rol de dueño y empleado, pasar a una relación humanizada mutua en el respeto y colaboración dentro del ámbito empresarial, así ninguna parte se siente ofendida o impuesta de tener un dueño. El autor Benjamín Franklin, nos describe muy bien la importancia de tener autoridad dentro de la empresa. Como concepto y estructura aceptaría utilizar la palabra autoridad, pero enfatizando que la palabra es para identificar una estructura y la dirección de diferentes actividades que se deben dar de un trabajador a otro, de forma amigable y respetuosa, para mantener un ambiente laboral eficiente para toda la empresa.

**Responsabilidad:** es el deber que tiene cada individuo para cumplir sus tareas asignadas.

### **1.1.2. Organigrama**

“ Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de la institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la compone.” (Enrique Benjamin, 2009)

El organigrama es fundamental para cualquier empresa, ya que permitirá visualizar a las distintas áreas y departamentos que estén relacionados y cuáles son sus funciones. Tener un buen organigrama permitirá alcanzar el éxito de la empresa.

El objetivo del organigrama es dirigir y mostrar a los empleados la cadena de comunicación al realizar cualquier actividad, el cual refleja las jerarquías y la coordinación, permitiendo así la buena comunicación y la realización de las tareas de forma óptima.

#### **1.1.1.2. Contenido y división**

Un organigrama contiene:

- Título del documento.
- Nombre de quien elaboró, dictaminó y autorizó el organigrama
- Gráficos y simbología utilizada en la representación de este.

Es importante tener en cuenta el diseño de realizar el organigrama que son: claridad, simplicidad, simetría y siempre teniendo en cuenta la mejor manera de conseguir una comunicación clara y eficaz entre los empleados/trabajadores.

Los organigramas es clave para dar informativo y tiene como compromiso cumplir diferentes requisitos:

- Fácil de entender y sencillo de utilizar
- Debe contener únicamente los elementos indispensables

La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de esta. (Palomo Angel, 2015)

El organigrama muestra:

- Organizador gráfico
- La estructura de la empresa
- Aspectos más importantes de la empresa
- Funciones
- Las relaciones entre las unidades estructurales
- Los puestos de mayor y aun los de menor importancia
- Las comunicaciones y sus vías
- Vías de supervisión
- Niveles y estratos jerárquicos
- Niveles de autoridad y relatividad dentro de la organización.

### **1.1.1.3. Finalidad del organigrama**

Los organigramas sirven de orientación para todas las áreas, ya que refleja la estructura organizativa, así como visualizar permanentes revisiones y actualizaciones, para que armonice al momento de utilizarlo en los manuales de la organización.

- Sirve para elaborar la descripción y análisis de puestos
- Ofrece una visión general de la estructura organizativa de la empresa
- Identifica las relaciones de jerarquía de la empresa;

- Proporciona información al personal de su ubicación y sus relaciones jerárquicas y de subordinación dentro de la estructura.
- Ayuda a descubrir posibles problemas que pueden existir, con relaciones de dependencia, control o supervisión.
- El organigrama es el instrumento de representación gráfica de la estructura de organización, permitiendo así visualizar los grados de diferenciación e integración funcional de los elementos que lo componen.

#### **1.1.1.4. Los organigramas y sus clasificaciones**

Es necesario definir la estructura que va a regir, estableciendo la especialización, la departamentalización, las cadenas de mando, el control, centralización y los canales de comunicación.

La *especialización* describe el grado en que las tareas de una organización que están divididas en trabajos independientes, así controlando que las personas correctas estén en el departamento correcto.

En la *centralización* es el que toma las decisiones que se encuentran en los niveles más altos de la organización.

En este punto es esencial definir claramente las *técnicas de comunicación* y la cantidad de contacto personal necesario entre el jefe y el subordinado, es súper importante tenerlo claro y bien definido.

Según (Enrique Benjamin, 2009) fundamenta que los organigramas pueden clasificarse en cuatro grandes grupos:

##### **1.1.2.4. Por su Naturaleza**

Se dividen en 3 tipos de organigramas

- **Micro administrativo:** corresponde solo una organización específica, se describe de forma global o solo se nombran las áreas que lo conforman.

- **Macro administrativo:** Se involucra a más de una organización.
- **Meso administrativo:** involucra a uno o más organizaciones de un mismo sector de actividad o rama que se relacione.

#### 1.1.2.5. Por su finalidad

Este grupo se divide en 4 tipos de organigramas:

- **Informativo:** el objetivo es dar información a todo público, como acceso de información de la empresa.
- **Analítico:** analiza los diferentes aspectos de la organización, obteniendo así información global de la empresa.
- **Formal:** se define como modelo de funcionamiento listo para la organización. Debe estar aprobado por su buen funcionamiento dentro de la empresa.
- **Informal:** Se hace como respaldo del modelo aceptado, este no tiene aprobación.

#### 1.1.2.6. Por su ámbito

Este grupo se divide en 2 tipos de organigramas:

- **General:** Se ingresa el nivel jerárquico, su magnitud y las características.
- **Específicos:** Muestra de forma individual la estructura de cada área de la organización.

#### 1.1.2.7. Por su contenido

Se divide en 3 tipos de organigramas:

- **Integrales:** Se representan todas las unidades administrativas de una organización y las relaciones jerárquicas.

- **Funcionales:** Incluyen las principales funciones que cada departamento debe realizar. Este organigrama es esencial para capacitar a las personas y presentarles la empresa de una forma general.
- **De puestos, plazas y unidades:** Se indican las necesidades de los puestos y el número de plazas necesarias o existentes para cada parte.

#### 1.1.1.5. Por su presentación o disposición Gráfica

- **Verticales:** se representa de arriba abajo a partir del titular en la parte superior y de ahí se va desglosando los diferentes niveles jerárquicos en forma recta.
- **Horizontales:** Las unidades van de izquierda a derecha y se colocan el titular en la parte izquierda. Los niveles jerárquicos se ordenando por columnas.
- **Mixtos:** Se utiliza la combinación de verticales y horizontales para visualizar de mejor manera la organización.

#### 1.1.1.6. Tipos de Organigramas

*Organigrama Estructural* permite conocer de una manera objetiva las partes integrantes de la empresa, la relación de dependencia que existe entre ellas, permitiendo apreciar la organización de una empresa como un todo y clarificar dudas.

*Organigrama posicional* representa la distribución del personal en los diferentes puestos de trabajo, se indica el cargo, la denominación del puesto, el nombre del empleado que lo desempeña y en ocasiones la remuneración.

*Organigrama Funcional* es una estructura que representa gráficamente las funciones principales básicas de los puestos de trabajo, se inicia por lo más

importante y va descendiendo de menor trascendencia, este organigrama determina qué es lo que se hace.

### **1.1.2. Manuales**

Los manuales reflejan las pautas de las cuales el personal de la empresa debe basarse para ejecutar correctamente todas las actividades que debe realizar. Los manuales permiten la acción del personal y teniendo en cuenta la comunicación, sabiendo los procedimientos, los aspectos a saber y la dirección en la cual debe dirigirse.

Según (Acevedo, Amaro, Avila, Vázquez Rodríguez, & Veázquez, 2016) un manual es: un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política, y/o procedimiento de una empresa, que se consideran necesarias para la mejor ejecución del trabajo.

“un manual de oficina es función e instrucciones que conciernen al empleado y puede ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.  
(Acevedo, Amaro, Avila, Vázquez Rodríguez, & Veázquez, 2016).

“Los manuales son una de la herramienta muy eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema” (Martin G., 2008)

La comunicación es esencial para el buen desempeño de las actividades y que mejor que tener manuales que puedan seguir el personal de cada área, teniendo una guía; si el personal tiene alguna duda puede dirigirse al manual y así ahorra esfuerzos, dudas y errores. Según los autores los manuales son documentos que ayudan a orientar a

los empleados para que tengan un documento que les respalde para realizar sus actividades.

#### **1.1.4. Objetivos de los manuales administrativos**

El objetivo principal de los manuales es el instruir al personal de cómo son sus funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas etc. para lograr la eficiencia necesaria para su puesto de trabajo.

- Estimular la uniformidad.
- Eliminar la confusión.
- Reducir las dudas y la repetición de las funciones.
- Disminuir la carga de supervisión.
- Servir de base para la capacitación del personal.
- Evitar la implantación de procedimientos incorrectos.
- Presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento.

Dependiendo de su clasificación y grado de detalle se debe lograr que el manual sea claro, entendible y viable, estos son los siguientes objetivos de los manuales administrativos:

- Instruir al personal acerca de los aspectos básicos: objetivos, funciones, relaciones de trabajo, procedimientos, políticas etc. Así logrando la estandarización.
- Precisar la estructura orgánica de toda la empresa, o de las áreas funcional para repartir las responsabilidades y así evitar la repetición de funciones o actividades y detectar así los errores.
- Enseñar al personal de la empresa a ejecutar correctamente las tareas asignadas y propiciar uniformidad en el trabajo.

- Servir como medio de integración para el personal nuevo.
- Proporcionar información base para la planeación de una reorganización.

Según la coordinación General de Estudios Administrativos de la presidencia de la república de México (MExico, 2013) dice que los objetivos son los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades.
- Coadyuvar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y proporcionar uniformidad.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitar la repetición de instrucciones.
- Facilitar el reclutamiento y la selección de empleados.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos.
- Proporcionar información al público para su orientación.

El uso de los manuales para comunicar información es esencial para el buen desenvolvimiento de la empresa, los manuales se deben diseñar con base a los objetivos para lograr claridad, sencillez y flexibilidad.

#### **1.1.5. Posibilidades y limitaciones de los manuales administrativos**

Los manuales están hechos para ayudar al buen funcionamiento de la organización creando así posibilidades de mejorar el rendimiento, sin embargo, tiene ciertas limitaciones.

En el siguiente cuadro se muestran las posibilidades y limitaciones de los manuales:

**Tabla 2.** *Posibilidades y limitaciones de los manuales*

<b>Posibilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.</li> <li>• Ayudan a institucionalizar y establecer objetivos, procedimientos, funciones, normas etc...</li> <li>• Evitan discusiones y malentendidos de las operaciones</li> <li>• Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.</li> <li>• Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.</li> <li>• Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.</li> </ul>
<b>Limitaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.</li> <li>• El costo de producción y actualizarlos puede ser alto.</li> <li>• Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.</li> <li>• Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes</li> <li>• Si se sintetizan demasiado pierden su utilidad; pero si abundan en detalles pueden volverse complicados.</li> </ul>

*Fuente:* (Rodríguez, 2012)

Es importante que cada área o departamento tenga su propio manual de organización, ya que se utilizará como inducción para el personal nuevo. Sirve como guía para el buen funcionamiento de la organización.

## **1.1.6. Manual de Procedimiento**

### **1.1.6.1. Definición**

Es un instrumento para el correcto funcionamiento del control interno de la empresa, su objetivo es definir las normas operativas de la organización y las líneas de responsabilidad y autoridad, con base en los principios y objetivos preestablecidos de la empresa. Describe las actividades que se deben seguirse en la acción de las funciones.

Según (Bermudez carrillo, 2015) comenta que: La planeación reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia delante, anticipar los cambios, considerar los impactos de estos preparar las respuestas que convengan. Aunque la planeación no suprime los cambios ni la incertidumbre, los gerentes planean para prever los cambios y dar la respuesta más eficaz. Además, la planeación reduce la superposición y el desperdicio de actividades.

“Cuando las actividades de trabajo se coordinan de acuerdo con planes establecidos, la redundancia se minimiza. Mas aún, cuando la planeación aclara cuáles son los medios y los fines, las ineficiencias se hacen patentes y es posible corregirlas y eliminarlas” (Bermudez carrillo, pág. 22).

Según el autor la planeación es la clave para reducir toda la incertidumbre que puede existir relacionado con los empleados, y la retroalimentación de como esos empleados influyen en la empresa y la seguridad que con la planificación adelantada podrá mejorar todas las acciones de los empleados dentro de la empresa.

### **1.1.6.2. Objetivo**

“Su objetivo establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar” (Rodríguez, 2012).

“ Su objetivo es establecer políticas generales que, además expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporciona un marco dentro del cual puede actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales” (Rodríguez, 2012).

#### **1.1.6.3. Ventajas de manual de procedimiento**

- Todo el personal ejecutara las actividades de la misma forma.
- Se ahorra tiempo y esfuerzo.
- Permite visualizar si se requiere mejorar alguna área.
- El ingreso de nuevo personal estará mucho más controlado.
- Control de errores
- Permite delegación inmediata.
- Cualquier departamento tendrá seguridad en realizar las actividades.

#### **1.1.6.4. Contenido del Manual de Procedimiento**

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general o específico).
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión o autorización.

#### **1.1.7. Manual de bienvenida**

Este manual va de la mano del departamento de recursos humanos, ya que se utiliza como documento de recibimiento, para relatar las políticas y manifestar que es la empresa para todo nuevo trabajador que ingrese en la empresa.

Al implementar el manual de bienvenida se pretende eliminar el desconocimiento de todos los aspectos importantes de la empresa para todo aquel personal nuevo.

El texto debe ser redactado con un tono cálido, para empezar con un buen ambiente de trabajo.

Es importante que en el manual de bienvenida exista la filosofía de la empresa por lo cual deberá expresar estos y cuáles son los valores.

#### **1.1.7.1. Objetivo**

El objetivo del manual de bienvenida es ofrecer un mensaje de ánimo y de buen recibimiento al nuevo trabajador, y hacerle sentir que desde el momento en que ingrese en la empresa formará a ser parte de la empresa, es importante hacerle sentir acoplado y acogido por la empresa para que saque su potencial dentro de la empresa. Además, incluir toda la información que debe saber el empleado sobre la empresa y todo sobre las actividades que fue seleccionado.

#### **1.1.7.2. Contenido del Manual de Bienvenida**

1. Bienvenida por parte del gerente de la empresa.
2. Historia de la empresa.
3. Misión, visión, objetivos, política.
4. Artículos que produce y servicios que presta.
5. Estructura de la organización.
6. Reglamento interno de trabajo.

#### **1.1.8. Manual de Funciones**

##### **1.1.8.1. Definición**

Según (Gonzalez, 2012) el manual de funciones es: un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario

en sus actividades cotidianas y será basado en con los procedimientos, sistemas, normas y que resuma el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas cotidianas.

Para (Chiavenato, 2011) el manual de funciones es: un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, en la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo.

Este instrumento contiene las normas, las tareas incluyendo los niveles jerárquicos para que el empleado sepa de forma técnica toda la información necesaria para realizar sus actividades dentro de la empresa.

#### **1.1.8.2. Uso y aplicación**

Los usos y aplicaciones de los manuales de funciones son los siguientes:

- Documento necesario para el entrenamiento del personal.
- Abastecer información sobre las acciones de los empleados, donde se usará como base para el reclutamiento del personal.
- Determinación de las acciones ha realizar dentro de la empresa, por el cual se guiará para la selección del personal idóneo para el puesto.
- Estimulo de motivación para el personal, ya que al tener las acciones que deben realizar será más fácil evaluar sus méritos dentro de su puesto.
- Es una excelente guía para supervisar le desempeño as actividades de los empleados.

### **1.1.8.3. Ventajas**

Como todo manual existen ventajas y desventajas a continuación veremos las ventajas de los manuales de funciones:

- Al realizar el manual e incluir todas las normas e información necesaria que deben conocer de la empresa, los empleados no tendrán desconocimiento ni evadirán cuales son, ya que son entrenados con este manual.
- Es una partida permanente de información para los empleados.
- Acrecienta la eficiencia en la realización de las actividades.
- Control de errores, delegaciones e inconvenientes que pueden existir en cada puesto de trabajo, encontraran instrucciones en este manual de cómo actuar.
- Aumentará la responsabilidad del personal al saber cuál es su camino y su fin al realizar sus actividades.
- Se eliminan las duplicaciones.

### **1.1.8.4. Desventajas**

Seguidamente expondré las desventajas que existen en los manuales de funciones:

- El costo de realización y revisión son altos.
- Se deben actualizar permanentemente
- Crear un manual erróneo, puede traer serios problemas al realizarse las tareas en la empresa.
- Los manuales suelen estar incompletos ya que no se deben hacer demasiado largos y no abarcan toda la información, lo que puede traer inconvenientes.

### **1.1.9. Reglamento interno de la empresa**

El reglamento interno de la empresa es un documento de mucha importancia, ya que dentro de la empresa es considerado y respetado como norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador o empleado.

Este instrumento regula las obligaciones y prohibiciones que los trabajadores deben respetar y seguir, en sus tareas en la permanencia en la empresa.

Según (Autonomous University of Baja California, 2017) los beneficios que debe tener un reglamento interno son:

- Determinar las directrices sobre las cuales se llevarán a cabo las actividades de los subordinados, misma que fueron pactadas en los contratos individuales de trabajo.
- Las normas en el contenido son de observancia obligatoria para el patrón y sus trabajadores.
- Genera un clima laboral sano, lo cual es favorable para incrementar la productividad en la organización.
- Es el único instrumento donde se puede establecer medidas disciplinarias en caso de que los colaboradores infrinjan alguna de sus disposiciones.

#### **1.1.9.1. Objetivo**

“El objetivo es preventivo, es evitar riesgos como el código penal de los trabajadores. No se puede imponer al trabajador ninguna medida disciplinaria por atributo del patrón, previamente si no se ha establecido en el reglamento.”

(Autonomous University of Baja California, 2017).

El reglamento interno es súper importante ya que es un documento que se convierte en una norma reguladora que controla y enfoca las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

#### **1.1.9.2. Contenido mínimo**

- Generalidades del Reglamento
- Requisitos para la admisión de empleados.
- Modalidades de contratación.
- Jornadas y horas de trabajo.
- Descansos, licencias y vacaciones.
- Obligaciones de la empresa y del trabajador.
- Prohibiciones de la empresa y del trabajador.
- Sanciones.
- Disposiciones legales

#### **1.1.9.3. Valores organizacionales**

La gestión de la cultura de valores organizacionales, se fundamenta en la necesidad de cerrar brechas perjudiciales en la empresa relacionadas con el clima laboral; la finalidad de poseer valores organizacionales es evitar la carencia de valores en la persona y que eso pueda afectar a la personalidad de la empresa.

(Chiavenato, 2017) Explica su teoría respecto al comportamiento organizacional de las personas considerando que: “el conocimiento humano es adaptable a la cultura de las organizaciones, del entorno y el medio ambiente”. (pág. 125)

El comportamiento humano muchas veces se ve afectado por diferentes situaciones y puede reaccionar de diferentes maneras, las personas al pertenecer a un momento donde se evalúa su comportamiento, donde exista una cultura organizacional y valores, las personas tienen tendencia a seguirlo, facilitando así la toma de decisiones.

Tener valores organizacionales son normas cuyo fin es orientar a los miembros de la empresa de forma justa y transparente

Los valores organizacionales no solo generan competencia externa, sino también surge una revalidación en capacidades y habilidades de cada individuo dentro de la empresa.

Las empresas buscan el desarrollo de todo el personal de la empresa e intentan desarrollar sus capacidades, habilidades relacionando con sus emociones, buscando beneficiar a la empresa y el entorno social.

Para que una empresa sea exitosa depende de gran parte, del talento humano que trabaja en la empresa; la empresa debe crear una personalidad, misión y objetivos reales, para que las personas que trabajan en la empresa se sientan identificados así creando un óptimo desempeño laboral.

## Metodología Utilizada

### Métodos

- **Método Científico:** Sirvió para observar la realidad del problema permitiendo un soporte lógico de los conocimientos teóricos y prácticos de esta investigación, así mismo surge la necesidad de utilizar otros métodos.
- **Método Deductivo:** Permitió recolectar y seleccionar toda la fundamentación teórica seleccionando información de fuentes bibliográficas relacionadas con la teoría general para seguidamente aplicar y relacionar con la realidad de la empresa Chips London.
- **Método Inductivo:** Ayudó específicamente para conocer aspectos particulares de la empresa y recopilar información de las operaciones de cada departamento, que luego serán analizadas en el diagnóstico hasta llegar a la elaboración de las propuestas.
- **Método Descriptivo:** Este método se utilizó en el desarrollo de los diferentes pasos que consta la investigación, así como en la revisión de fuentes bibliográficas, presentación de los resultados y finalmente permitirá estructurar la presente investigación.

### Técnicas

- **Observación Directa:** se llevó a cabo, principalmente, para conocer la estructura orgánica funcional, como también el desempeño del personal y los servicios que presta a la sociedad.
- **Encuesta:** Se aplicó un total de 14 encuestas dirigidas a los empleados y trabajadores de la empresa Chips London de la ciudad de Loja; la información que se obtendrá será esencial para elaborar la propuesta.

- **Entrevista:** Se realizó una entrevista al gerente general la Ingeniera Jhaneth Salazar Jaramillo de la empresa Chips London de la ciudad de Loja.

### Población y muestra

**Tabla 3.** *Nómina de Empleados encuestados*

No.	Cargo	Nombres y Apellidos	Técnica aplicar
1	Presidente	Fernando Salazar Jaramillo	Encuesta
2	Encargado de Marketing	Stefanie Alejandra Idrobo Salazar	Encuesta
3	Diseñador	José Luis Poma	Encuesta
4	Chef, creador	Eduardo David Salazar	Encuesta
5	Cocinero	José Matos	Encuesta
6	Cajera	Gabriela Puchisaca	Encuesta
7	Cocinera	Fernanda Ramos	Encuesta
8	Cajera	Dolores Maricela Ortiz	Encuesta
9	Jefe de operaciones	Wilson Idrobo Luzuriaga	Encuesta
10	Encargado	David Orellana	Encuesta
11	Cajera	Ruddy Figueroa	Encuesta
12	Cocinero	Octavio Palmera Infante	Encuesta
13	Cocinero	Luis Eduardo Hurtado	Encuesta
14	Cajera	Adriana Torres Caraisaca	Encuesta

*Elaborado: Autora*

## **Capítulo 1**

### **Análisis de los resultados de la investigación**

En este capítulo consta el análisis de los resultados de la investigación de la empresa Chips London en la ciudad de Loja, considerando la segmentación establecida en base al criterio de elaborar una propuesta de diseño organizacional y administrativo. Por lo cual se aplicó encuestas a los empleados y trabajadores de la empresa de la ciudad de Loja.

Además, se aplicó una entrevista al gerente propietario de la empresa la Sra. Jhaneth Salazar Jaramillo.

A través de estas encuestas y la entrevista se recopiló datos trascendentales para establecer el análisis interno y externo de la empresa Chips London, de tal manera que, al tabular los datos con sus respectivos análisis, se determina los objetivos estratégicos para tener claro el horizonte al que se orienta la presente propuesta y evaluar la percepción de los empleados y trabajadores de la empresa.

## Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los empleados y trabajadores de la empresa Chips London.

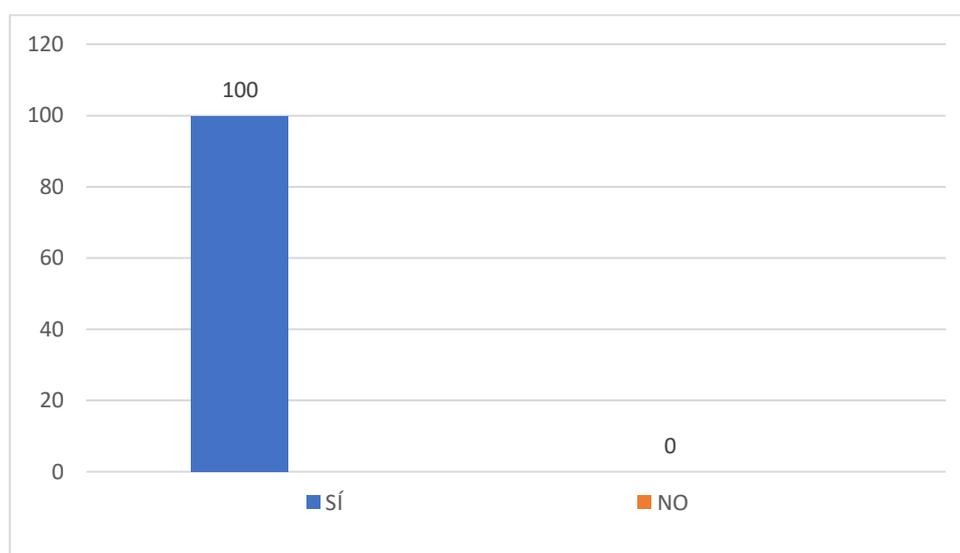
### 1. ¿Tiene conocimiento si la empresa Chips London, donde usted labora cuenta con: misión, visión, valores, principios?

**Tabla 4.** Misión, visión, valores y principios de la empresa

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	14	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa  
**Elaboración:** La Autora

**Figura 2.** Misión, visión, valores y principios de la empresa



**Fuente:** Tabla 5.  
**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Respecto al interrogante de si los empleados y trabajadores conocían la misión, visión, valores y principios el 100% de los encuestados han respondido que sí conocen esta información. Por lo tanto, este resultado da entender que todos los empleados conocen perfectamente la empresa.

2. ¿En la empresa donde usted labora existe una persona encargada del personal? Si la respuesta es si indíquelo:

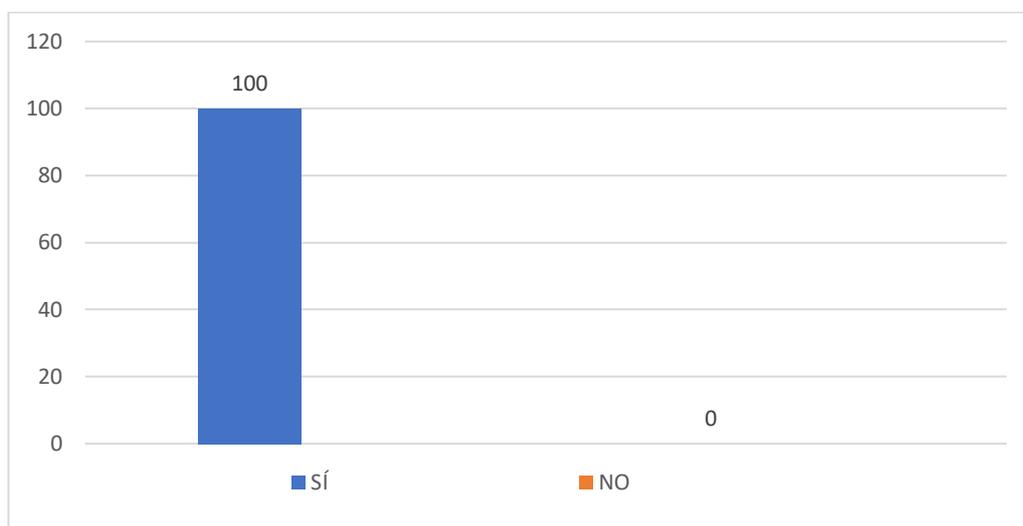
**Tabla 5.** Encargado del personal

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	14	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

Elaboración: La Autora

**Figura 3.** Encargada del personal.



Fuente: Tabla 6.

Elaboración: La Autora

**Análisis e interpretación:** Según la pregunta si conocen a la persona encargada del personal las 14 personas encuestadas respondieron afirmativamente, quedando así un 100% de respuesta afirmativa a la cuestión, si la respuesta era afirmativa las personas encuestadas debían sellar cual es, 5 personas indicaron que su jefe inmediato se llama Eduardo, 1 persona indico que su jefe inmediato es el jefe de personal y 2 personas indicaron que el encargado de las personas es el encargado.

### 3. ¿Tiene conocimiento de quiénes ocupan cada nivel jerárquico en la empresa?

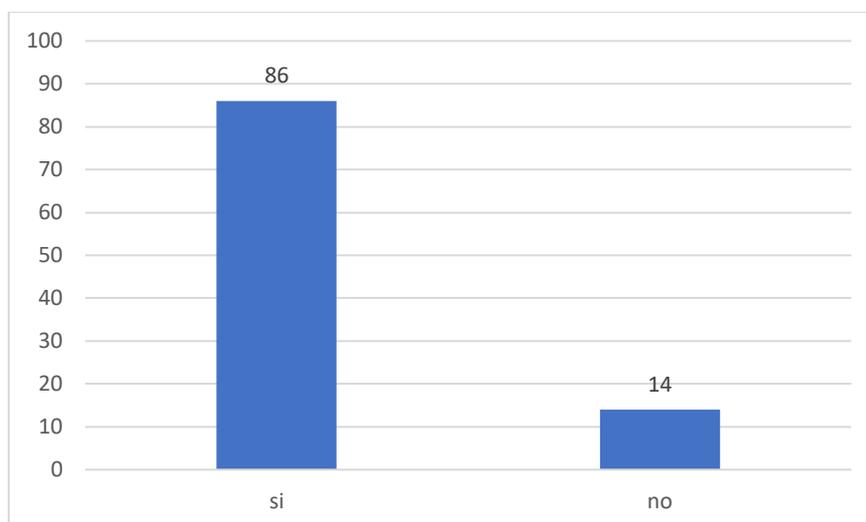
**Tabla 6.** Nivel jerárquico

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	12	86
NO	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 4.** Nivel jerárquico.



**Fuente:** Tabla 7.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Afecto a la pregunta si tienen conocimiento de quiénes ocupan cada nivel jerárquico en la empresa el 86% de los empleados respondió que sí, mientras que el 14 % respondió que no tenían conocimiento que quienes formaban cada nivel jerárquico de la empresa. Lo que quiere decir que existe una parte que no conoce los niveles jerárquicos y puede existir algún tipo de desinformación en un área.

**4. ¿En la empresa donde usted labora le entregaron o dieron a conocer el reglamento interno de la empresa Chips London?**

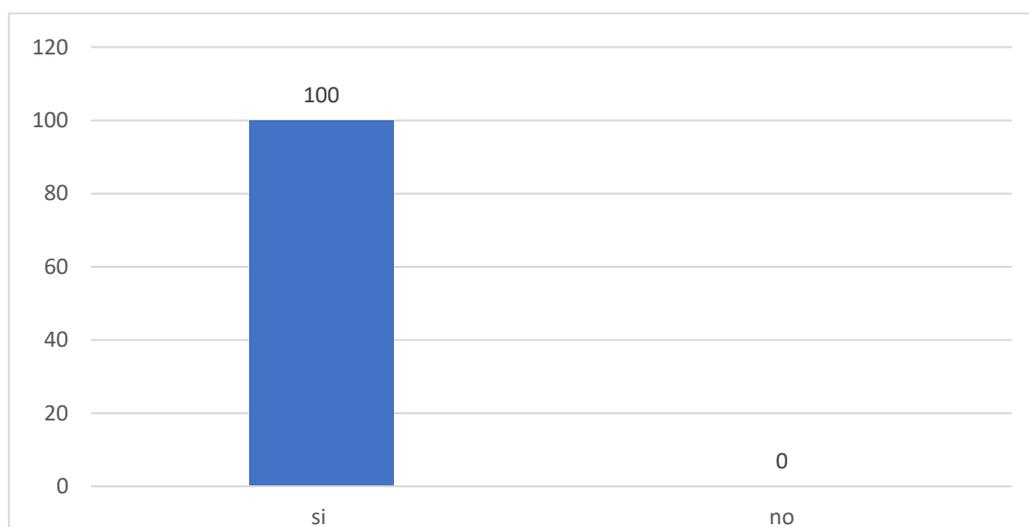
**Tabla 7.** *Reglamento interno de la empresa Chips London*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
<b>SÍ</b>	14	100
<b>NO</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 5.** *Reglamento interno de la empresa Chips London.*



**Fuente:** Tabla 8.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** A la pregunta de si les dieron a conocer el reglamento interno de la empresa Chips London el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente sobre el conocimiento del reglamento interno.

**5. ¿De que forma le dieron a conocer las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

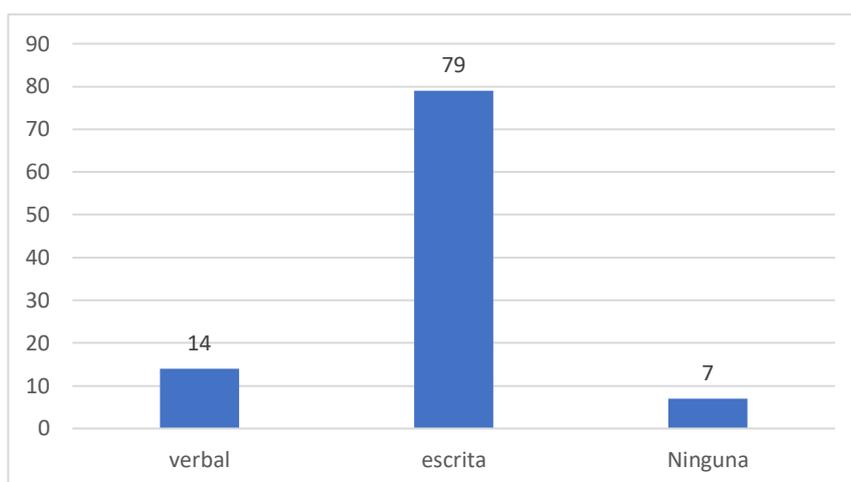
**Tabla 8.** *Funciones en su puesto de trabajo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
<b>verbal</b>	2	14
<b>escrita</b>	11	79
<b>Ninguna</b>	1	7
<b>TOTAL</b>	14	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 6.** *Funciones en su puesto de trabajo.*



**Fuente:** Tabla 9.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Según la pregunta de qué manera le dieron a conocer las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, el 14 % respondió que recibió todas las instrucciones verbalmente, el 79% definición que recibió la información escrita y el 7 % contestó que no recibió de ninguna forma recibió sus funciones de que debe hacer en su puesto de trabajo.

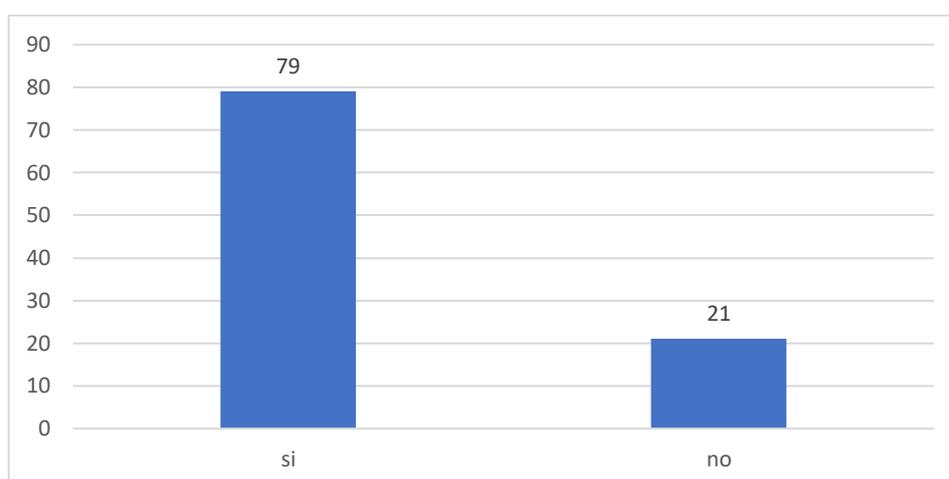
6. **¿Tiene conocimiento de qué tipo de manuales posee la empresa? Si su respuesta es Sí indique cuales:**

**Tabla 9. Tipos de manuales**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
<b>SÍ</b>	11	79
<b>NO</b>	3	21
<b>TOTAL</b>	14	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa  
**Elaboración:** La Autora

**Figura 7. Tipos de manuales**



**Fuente:** Tabla10.  
**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa Chips London se puede constatar que el 79% de los empleados conocen que tipo de manuales posee la empresa, los cuales señalaron que conocen los manuales de operaciones, manual de cocina, manual de procesos, manual de normas, proceso de limpieza, manual responsabilidad y procesos, manual de barra y manual operativo de cocina y el 21% no tienen conocimiento de cuales manuales posee la empresa.

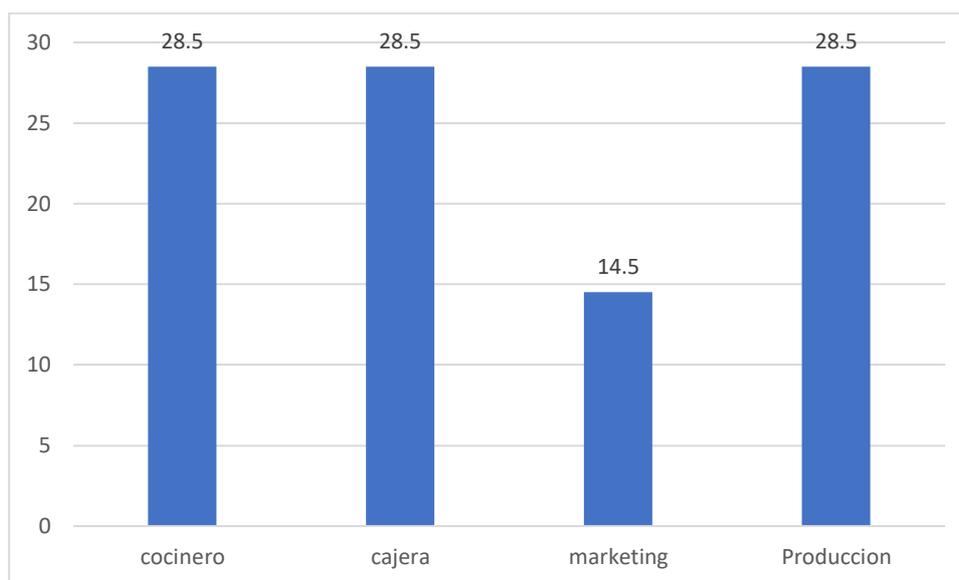
## 7. ¿Qué cargo ocupa usted en la empresa Chips London de la ciudad de Loja?

**Tabla 10.** *Actividad que realiza*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
cocinero	4	28,5
cajera	4	28,5
marketing	2	14,5
Produccion	4	28,5
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa  
**Elaboración:** La Autora

**Figura 8.** *Actividad que realiza*



**Fuente:** Tabla 11.  
**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con la encuesta aplicada a los diferentes empleados y trabajadores de la empresa se puede constatar que el 28,5% de los encuestados toman el cargo de cocinero en la empresa, el 33% de los encuestados ocupan el cargo de cajera/o, el 22% ocupan el cargo de marketing y el 11% ocupan el cargo de la producción dentro de Chips London.

**8. ¿las actividades que usted realiza están de acuerdo con el cargo que desempeña?**

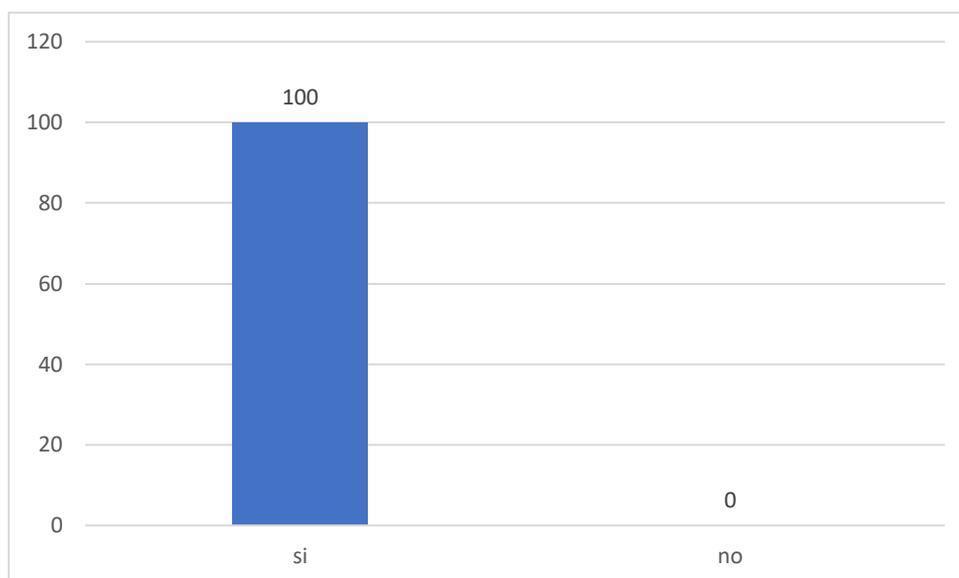
**Tabla 11.** Realiza funciones según su puesto de trabajo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
sí	14	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 9.** Realiza funciones según su puesto de trabajo.



**Fuente:** Tabla12.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Según los resultados de los encuestados sobre sí están realizando actividades que concuerdan con el cargo que desempeñan dentro de la empresa el 100% respondieron que si realizan las correctas actividades.

## 9. ¿Qué persona le contrato para ingresar a la empresa?

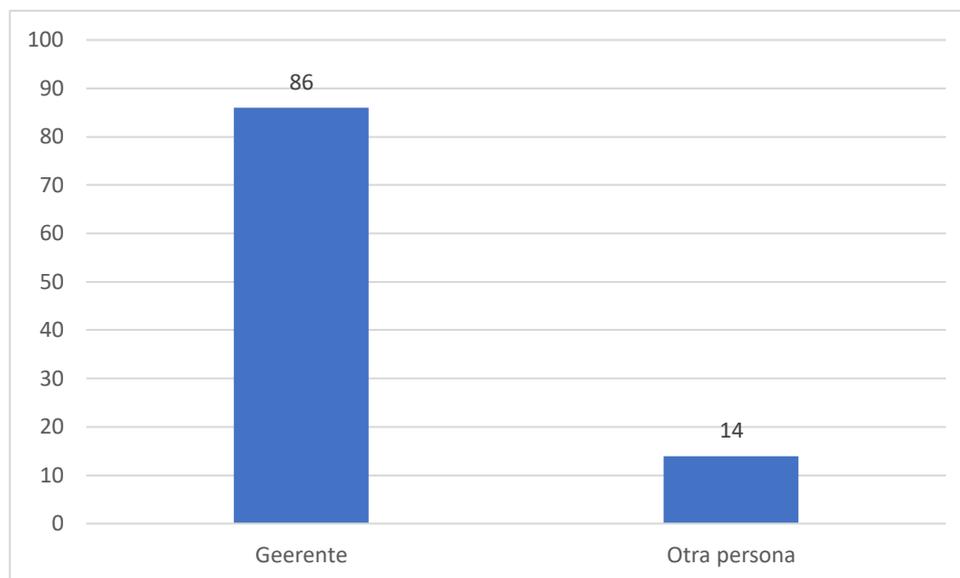
**Tabla 12. Contratación**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Geerente	12	86
Otra persona	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 10. Contratación.**



**Fuente:** Tabla13.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con la encuesta aplicada a los empleados y trabajadores de la empresa se pudo constatar que el 86% de los encuestados la persona que los contrato fue el gerente de la empresa y el 14% respondieron que la persona encargada de ingresarlos a la empresa fue otra persona.

**10. ¿Indique las funciones principales que desempeña dentro de su puesto o cargo en la empresa?**

**Análisis e interpretación:** Pregunta abierta

Las 14 personas contestaron a la encuesta explicando cuales son las funciones principales que desempeña dentro de su puesto o cargo en la empresa, constatando así que cada encuestado sabe perfectamente cuales son las principales funciones dentro de su cargo dentro de la empresa.

Los 14 encuestados explicaron a la perfección sus principales funciones las cuales describieron de esta manera:

1. Cajera de ventas diarias, cierre de caja al finalizar la jornada
2. Limpieza del puesto de trabajo, selección de materia prima y cocinar
3. Dirigir el departamento de marketing
4. Producción de carnes y mariscos
5. Elaboración de producción del local y sucursal, preparación de los diferentes platos del menú, inventario de los productos y stock de mercancía y limpieza del área de trabajo.
6. Cocinar y limpiar
7. Cocinar y limpiar mi puesto de trabajo
8. Organizamos todo lo relacionado con publicaciones y publicidad de Chips
9. Preparar y despachar las comandas, atención al cliente en barra en determinados horarios
10. Responsable de las ventas, responsable de caja, responsable de inventario y limpieza de mi área de trabajo
11. Atención al cliente, manejo del dinero y control de stock

12. Recepción de mercadería, preparación de los platos, responsable de inventarios de cocina y limpieza

13. Cocinar y cajero

14. Cajera, control de stock, atención al cliente

### 11. ¿Son motivados en su trabajo?

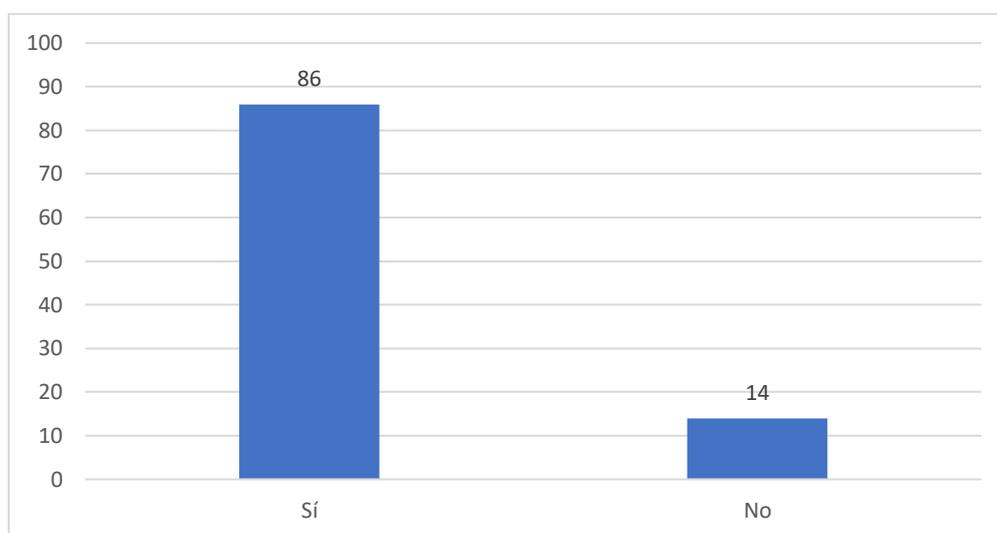
**Tabla 13.** Motivación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
<b>Sí</b>	12	86
<b>No</b>	2	14
<b>TOTAL</b>	14	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 11.** Motivación



**Fuente:** Tabla14.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Según los datos adquiridos al aplicar las encuestas a los empleados de la empresa Chips London el 86% de los encuestados contestaron que sí son motivados en su trabajo mientras que el 14% declararon que no son motivados en su trabajo.

## 12. ¿Qué factores le motivan en su trabajo?

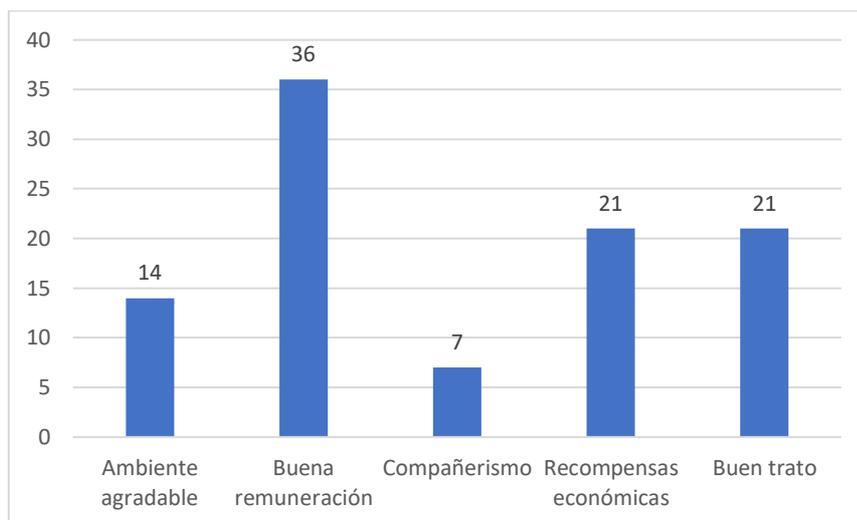
**Tabla 14.** Factores de Motivación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Ambiente agradable	2	14
Buena remuneración	5	36
Compañerismo	1	7
Recompensas económicas	3	21
Buen trato	3	21
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 12.** Factores de Motivación.



**Fuente:** Tabla 15.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Al realizar las encuestas a los 14 empleados y trabajadores el 14% declararon que su motivación en el trabajo es el tener un ambiente agradable, el 36% su motivación en el trabajo es la buena remuneración, el 7% su motivación es el compañerismo, el 21% de los encuestados la motivación en el trabajo son las recompensas económicas y el 21% restante su motivación al trabajar es el buen trato.

**13. ¿Considera que el espacio físico en el que labora es óptimo para desempeñar sus funciones?**

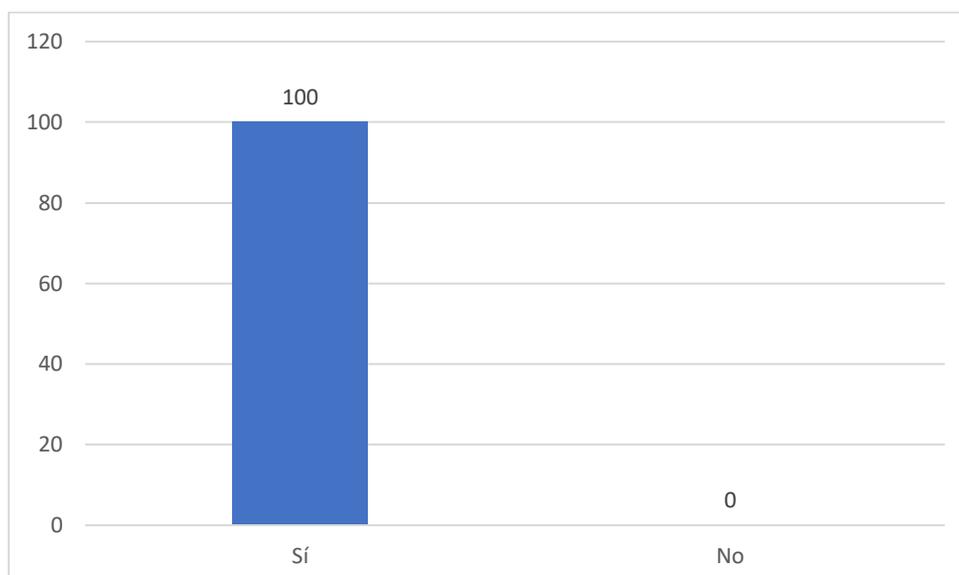
**Tabla 15. Espacio óptimo**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Sí	14	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 13. Espacio óptimo**



**Fuente:** Tabla 16.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Al realizar las catorce encuestas los empleados y trabajadores expresaron si su espacio físico en el que labora es óptimo para desempeñar sus funciones y el 100% de los encuestados declararon que sí era un espacio óptimo.

#### 14. ¿Qué tipo de líder considera usted al gerente?

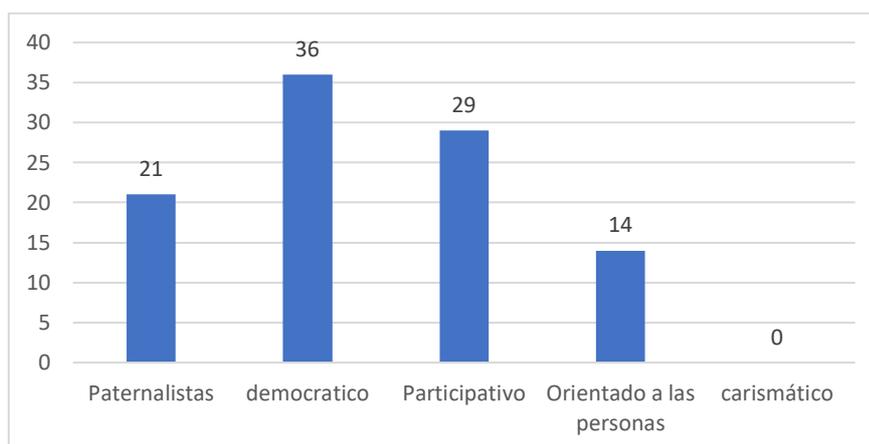
**Tabla 16.** Tipo de líder

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Paternalistas	3	21
Democrático	5	36
Participativo	4	29
Orientado a las personas	2	14
carismático	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 14.** Tipo de líder



**Fuente:** Tabla 17.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con las encuestas aplicadas a los empleados y trabajadores de la empresa Chips London declararon que el 21% opinan que el gerente es del tipo de líder paternalista, el 36% opina que es un líder democrático, el 29% declararon que es un líder participativo, el 14% de expresa que el gerente es un líder orientado a las personas.

### 15. ¿Es considerado su criterio para la toma de decisiones?

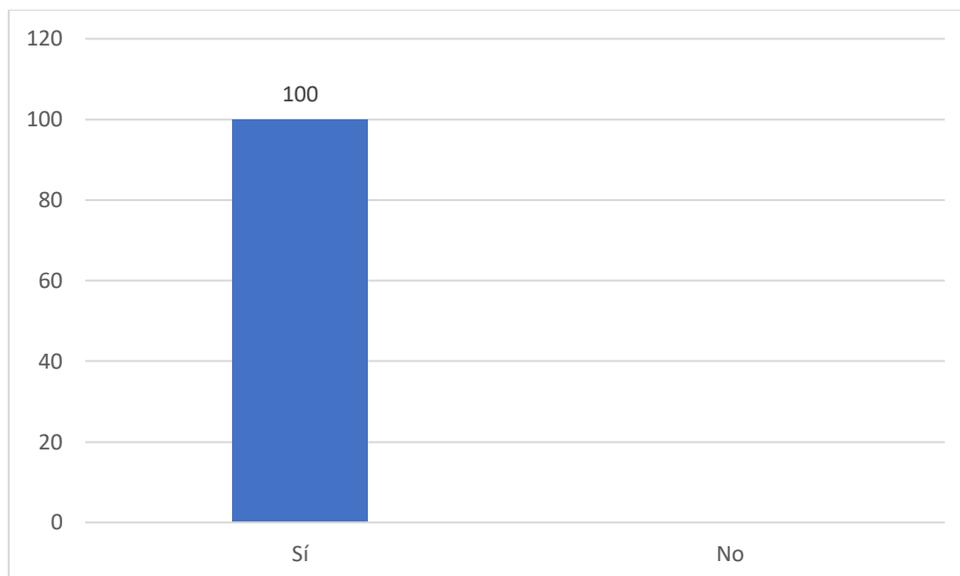
**Tabla 17.** *Consideran su criterio*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Sí	14	100
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 15.** *Consideran su criterio*



**Fuente:** Tabla 18.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Los catorce encuestados empleados y trabajadores contestaron que si la empresa considera su criterio para la toma de decisiones el 100% contestaron que sí, con una afirmación absoluta que son considerados.

## 16. ¿Generalmente cuál es la forma de comunicarse con sus superiores?

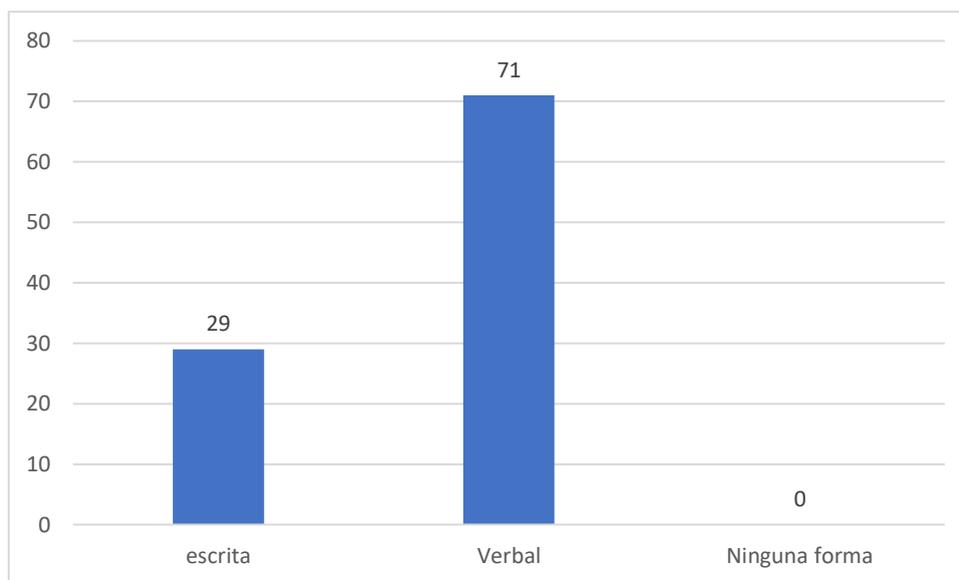
**Tabla 18.** *Comunicación interna*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
escrita	4	29
Verbal	10	71
Ninguna forma		0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 16.** *Comunicación interna*



**Fuente:** Tabla 19.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con las encuestas aplicadas a los empleados y trabajadores de la empresa se puede constatar que el 29% se comunica de forma escrita con sus superiores y el 71% de forma verbal.

## 17. Las relaciones interpersonales dentro de la empresa son:

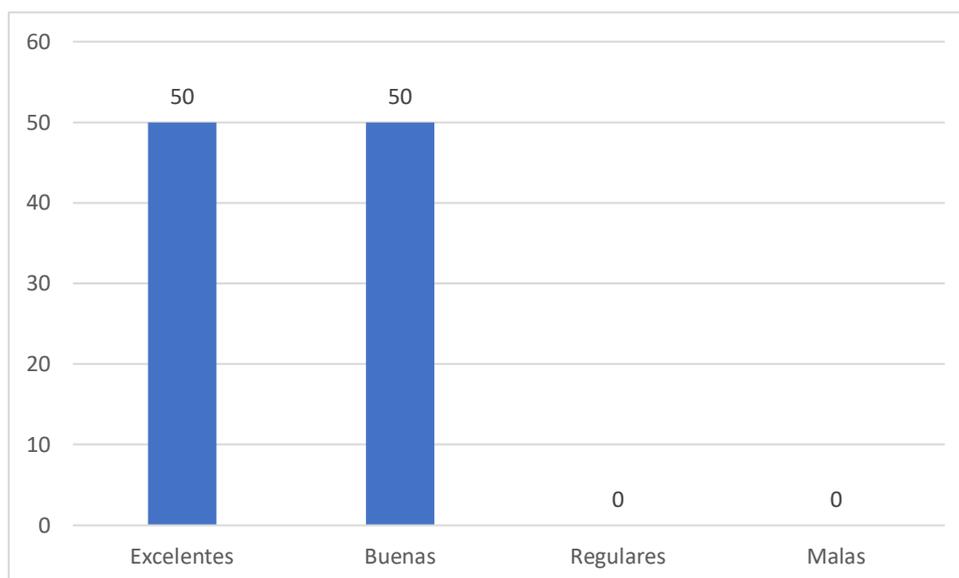
**Tabla 19.** *Relaciones interpersonales*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
<b>Excelentes</b>	7	50
<b>Buenas</b>	7	50
<b>Regulares</b>	0	0
<b>Malas</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	14	100

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 17.** *Relaciones interpersonales*



**Fuente:** Tabla 20.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** La encuesta aplicada a los trabajadores y empleados se puede constatar que el 50% de los empleados piensan que son excelentes las relaciones interpersonales y el 50% son buenas relaciones interpersonales.

## 18. ¿Quién es su jefe inmediato?

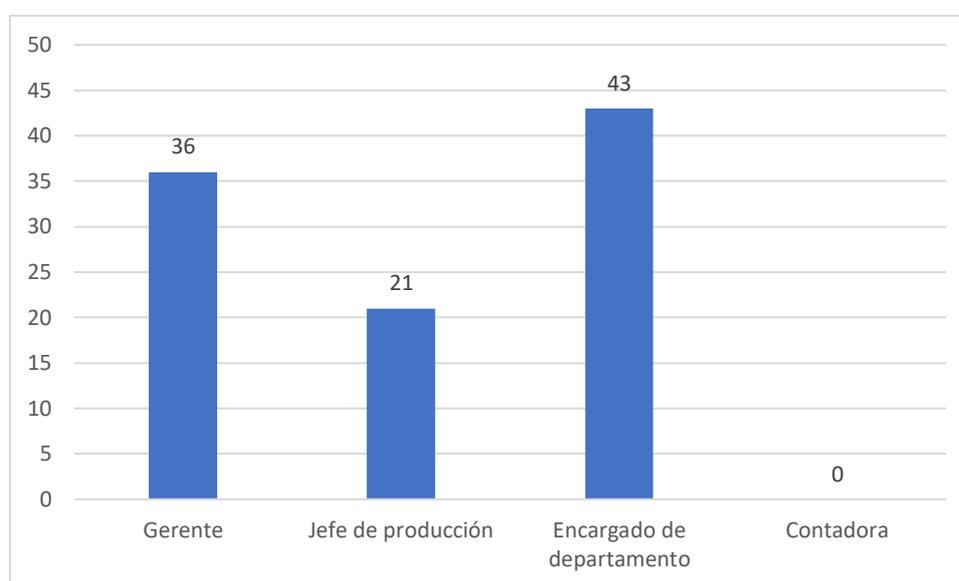
**Tabla 20.** *Jefe inmediato*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Gerente	5	36
Jefe de producción	3	21
Encargado de departamento	6	43
Contadora	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los empleados de la empresa

**Elaboración:** La Autora

**Figura 18.** *Jefe inmediato*



**Fuente:** Tabla 20.

**Elaboración:** La Autora

**Análisis e interpretación:** Con las encuestas aplicada a los diferentes empleados y trabajadores se puede constatar que el 36% dicen que su jefe directo es el Gerente, el 21% su jefe directo es el jefe de producción y el 43% su jefe directo es el encargado de cada departamento

**Análisis de la entrevista aplicada a la Sra. Jhaneth Salazar Jaramillo gerente-propietario de la empresa Chips London CIA LTD.**

**1. ¿Cuándo fue creada la empresa que usted dirige?**

El gerente- propietario indicó que la empresa Chips London comenzó en el 2009 en España como el primer restaurante después se trasladó a Ecuador y se apertura su primer restaurante en el 2015 en la ciudad de Loja.

**2. ¿Quiénes y cuántos socios conforma la empresa Chips London?**

La Sra. Jhaneth Salazar manifestó que la empresa la constituyen por 2 socios, siendo así la Gerente- General la Sra. Jhaneth Salazar y el presidente el Sr. Fernando Alonso Salazar de la empresa Chips London.

**3. ¿En dónde se encuentra ubicada actualmente la empresa Chips London?**

Expreso la Sra. Jhaneth Salazar que actualmente la empresa se encuentra establecida en las ciudades de Loja, estando en los sectores de la pileta en el patio de comidas Boulevard del Rio y el valle en el Mall del Hipervalle, también declaro que la empresa también se encuentra en la ciudad de Cuenca en los sectores del centro de la ciudad en el Millenium Plaza y en el sector del Batán en el Mall del Batán.

**4. ¿Bajo qué disposiciones, leyes o reglamentos se enmarca la empresa?**

La Sra. Salazar declaró que la empresa es una sociedad limitada, que se rige bajo las leyes de la Superintendencia de compañías del Ecuador.

**5. ¿Con cuántos empleados y trabajadores cuenta la empresa y qué cargos desempeñan?**

La empresa posee un total de 14 empleados y la señora Jhaneth Salazar como Gerente-General, teniendo así un total de 15 empleados y trabajadores.

**Tabla 21.** *Nomina Empresa Chips London*

No.	Cargo	Nombres y Apellidos
1	Presidente	Fernando Salazar Jaramillo
2	Gerente General	Jhaneth Salazar Jaramillo
3	Encargado de Marketing	Stefanie Alejandra Idrobo Salazar
4	Diseñador	José Luis Poma
5	Chef, creador	Eduardo David Salazar
6	Cocinero	José Matos
7	Cajera	Gabriela Puchisaca
8	Cocinera	Fernanda Ramos
9	Cajera	Dolores Maricela Ortiz
10	Jefe de operaciones	Wilson Idrobo Luzuriaga
11	Encargado	David Orellana
12	Cajera	Ruddy Figueroa
13	Cocinero	Octavio Palmera Infante
14	Cocinero	Luis Eduardo Hurtado
15	Cajera	Adriana Torres Caraisaca

**Fuente:** Entrevista aplicada a la Gerente. Propietaria de la empresa

**Elaboración:** La Autora

## 6. ¿Qué productos y servicios ofrece Chips London a la ciudadanía en general?

La Gerente-Propietaria explico que la empresa Chips London es un restaurante de comida rápida, de la cual trabaja por mantener una gran calidad donde se pueda comer bien y variado, a un buen precio y con un ambiente personalizado. La decoración de los restaurantes se refleja en un estilo inglés donde cada detalle es decorado con iconos de Londres con frases, nombres y elementos decorativos.

Sus productos son variados y basados en un simple concepto donde todos o casi todos sus platos son basados en una alta calidad de papas fritas y papas cocinadas acompañadas con diferentes guarniciones. Toda la empresa es eco-friendly, cuidan todos sus desperdicios e intentan reciclar y usar el mínimo plástico para ayudar al medio ambiente.

#### **7. ¿A quiénes los consideran como competencia directa para la empresa?**

La gerente General de la empresa identificó que la competencia directa de la empresa serían las siguientes; empresas de comida rápida, como Tablita del Tártaro, KFC y Carbón Burger.

#### **8. ¿La empresa cuenta con misión, visión y valores?**

La Sra. Jhaneth Salazar manifestó que, si cuenta con misión, visión y valores, así indicó las siguientes:

- **Misión:** Chips London es una cadena de restaurantes con un concepto único de comida elaborada al instante con productos de calidad, en los que se ofrece a nuestros clientes una experiencia diferente, a través de los sabores y la ambientación de nuestros locales al puro estilo londinense. Nuestro compromiso es mantener altos estándares de calidad, así como constante innovación en la oferta de productos para conseguir ampliar nuestro mercado, tanto a nivel nacional como internacional.
- **Visión:** Queremos llegar a ser una de las franquicias de comida más importantes y eficientes del país para el año 2025.
- **Valores:**
  - Respeto
  - Trabajo en equipo
  - Sustentabilidad
  - Confianza

- Puntualidad
- Honestidad
- **Los valores de fundamentado en 6 pilares:**
  - Vender solo productos de los que podemos estar orgullosos.
  - Cuidar el ambiente y el mundo en que vivimos.
  - Ganar con la diversidad e inclusión
  - Diversidad e inclusión.
  - Honestidad y franqueza.
  - Respeto por nuestros empleados, consumidores, clientes, proveedores y asesores externos para obtener el éxito junto.
- **Filosofía:** Los productos son frescos y hechos con propia autoridad intelectual con el compromiso de brindar las mejores opciones y calidad en nuestros productos, con la innovación y gusto que podemos ofrecer a nuestros clientes.
  - **Cliente:** es la razón de nuestros esfuerzos.
  - **Excelencia personal:** capacitación constante, habilidades y capacidades
  - **Calidad:** ofertar la mejor calidad
  - **Servicio:** Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
  - **Eficiencia:** Brindar nuestro producto en el menor tiempo posible
  - **Responsabilidad:** cumplir con nuestras obligaciones.
  - **Compromiso:** acuerdo contraído con nuestro trabajo.
  - **Equipo:** crear un ambiente laboral correcto para la confianza entre el equipo.

- **Respeto:** colaborar para la aplicación de los principios éticos y morales.
- **Integridad:** ser coherente entre el pensar, decir y hacer.

**9. ¿Enumere las principales funciones que realiza dentro de su puesto de trabajo?**

La señora Jhaneth Salazar determino que sus principales funciones es dirigir, controlar y evaluar la operatividad de todos los establecimientos.

- Determinar las necesidades operacionales de cada local tanto en su funcionamiento normal como en unos momentos de más afluencia; eventos, días festivos etc. e implementar los procedimientos operativos pertinentes.
- Controlar estándares para el desempeño del personal y la atención al cliente hacer seguimiento de su labor.
- Estimar los costos de la comida del personal
- Al final del mes controlar los inventarios y cualquier equipo o maquinaria su estado.
- Monitorear todos los objetivos a través de herramientas que la empresa disponga.
- Supervisar estándares de calidad y procesos.
- Crear un ambiente agradable tanto para el disfrute de los clientes, como para el personal de la empresa.
- Promover el trabajo en equipo, con fines de garantizar que las necesidades de los clientes sean satisfechas.
- Mantener actualizada la red de proveedores y notificar las incidencias que aparezcan

**10. ¿La empresa cuenta con organigramas; ¿estructurales, de funciones y de posición con sus respectivos niveles jerárquicos?**

La Gerente - Propietaria indicó que la empresa si posee el organigrama estructural, pero que la empresa carece de organigramas funciones y de posición incluyendo no tener establecidos los niveles jerárquicos, indico que sería de gran ayuda este tipo de estructuras para tener mucho más organizado toda la empresa.

**11. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones, donde indique la naturaleza de los puestos, las funciones principales, las características de clase, los requisitos, el código, el nivel jerárquico, de cada uno de los puestos que deben desempeñar cada empleado/trabajador?**

La Señora Jhaneth Salazar declaro que la empresa posee esas funciones y diferentes datos sin ningún tipo de manual establecido, que la información de las actividades que deben realizar se les proporciona al inicio.

**12. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos que permita indicar cuales son los pasos para cumplir las actividades de cada puesto de trabajo?**

La gerente General de la empresa expreso que la empresa contiene procesos de cada una de las actividades que debe realizar el empleado, la forma en que dan a conocer estas actividades es a través de diferentes inducciones que proporcionan al personal de forma periódica en cada establecimiento, pero expone que no la empresa no posee ningún manual de procedimientos.

**13. ¿La empresa cuenta con un manual de bienvenida?**

La Gerente declara que la empresa da a conocer que es los nuevos empleados sobre ellos de forma hablada e invita a los nuevos empleados a formar parte de la empresa o a los franquiciados, de una forma empírica ya que no poseen ningún manual de bienvenido donde claramente este escrito el procedimiento de bienvenida.

**14. ¿La empresa cuenta con un manual de otorgamiento de franquicia?**

La señora Jhaneth Salazar expreso que la empresa necesita manuales con los cuales pueden comercializar su empresa de forma de franquicia, pero no posee todavía manuales de otorgamiento de franquicia para cualquier posible comprador, manifiesto que la empresa esta prepara para ser franquiciada pero que le falta diferentes manuales para poder poner en marcha el proceso de venta.

**15. ¿La empresa tiene establecido el reglamento interno donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas, acciones que deben cumplir los empleados/trabajadores?**

Declaro de la entrevista, que la empresa tiene todos los alineamientos de cómo debe funcionar la empresa en cuanto a las obligaciones establecido para cada actividad y para cada trabajador pero que todavía no posee ningún reglamento interno.

**16. ¿El puesto que usted desempeña, de quien depende y a quién supervisa para llevar a efecto todas las actividades?**

La señora Jhaneth Salazar manifestó que su puesto dentro de la empresa es de Gerente general, que no depende de una jerarquía superior para el desarrollo de sus actividades, excepto cuando debe tomar decisiones importantes para la empresa, donde expreso que en ese momento el protocolo a realizar es general una junta de socios dejando establecido en un acta cualquier medida o decisión a tomar. Por otra parte, determino que sus funciones principales son el representar legalmente la empresa, dirigir la aplicación de decisiones, objetivos y planes, dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad y productividad de la toda la empresa.

**17. ¿En la empresa Existe una persona encargada del personal?**

La entrevista manifestó que la empresa si posee un encargado del personal, encargado de recursos humanos.

**18. ¿El personal que tiene a su cargo cumple satisfactoriamente las actividades encomendadas?**

La Gerente-Propietario manifestó que han logrado que el personal cumpla con las obligaciones encargadas a cada puesto, pero que se les complica de vez en cuando existen fallos ya que no poseen sus funciones escritas.

**19. ¿Qué tipo de motivación reciben sus empleados por parte de la empresa?**

La Gerente-General declaro que lo que las cosas que más cuidan dentro de la empresa son los procesos, calidad y el factor humano; por lo tanto, explica que existen constantes motivaciones al personal tanto económicas como de opción de escalar de puestos con los beneficios que eso conlleva.

**20. ¿Se considera un líder?**

La entrevista expuso que su puesto dentro de la empresa necesita de un líder para poder llevar acabo todo lo que conlleva ser la gerente -General, controlar y dirigir todos los departamentos y puestos que estén por debajo en su nivel jerárquico y estén bajo su cargo.

**21. ¿Qué tipo de líder se considera usted?**

La señora Jhaneth Salazar se considera un líder democrático.

**22. ¿Para la toma de decisiones considera las opiniones de sus empleados?**

La Gerente-General reveló que es importante las opiniones de sus trabajadores en diferentes situaciones y si la situación lo amerita. Las opiniones de sus trabajadores pasan por un proceso, donde la señora gerente analiza detenidamente esas sugerencias y la decisión final la toma ella, en muchas ocasiones también son tomas de decisiones con los socios.

**23. ¿Cómo es la forma de comunicarse con sus subordinados?**

La señora Jhaneth Salazar explica que la forma de comunicarse con sus subordinados le gusta que sea de forma directa, explica que muchas veces utiliza los medios escritos para dejar constancia de disposiciones que deben cumplir así, no dejando posibilidades de algún tipo de falta de información a los empleados.

**24. ¿En la empresa existe personal especializado para cada puesto de trabajo?**

La Gerente-General manifestó que en todos los puestos de trabajo en la empresa tienen personal cualificado, de lo cual se encargan de verificar al realizar diferentes indicaciones previas al ingreso de cualquier trabajador a la empresa, donde valoran las capacidades de cada aspirante y los ubican en el puesto donde estén más capacitados.

**25. ¿Cómo es el trabajo en equipo entre sus subordinados?**

La entrevistada enunció que los empleados tienen bien definidas las funciones y responsabilidades en cada área, por lo que si sucede alguna incidencia o requerimiento ellos deben comunicarse directamente con su superior y solucionarlos, en casos en los cuales no entran dentro de las competencias del superior deben recurrir a un mando superior. Al tener los empleados bien definido quienes son sus superiores, existen un excelente trabajo en equipo.

**26. ¿Qué métodos utiliza para la toma de decisiones?**

La señora Jhaneth Salazar informo que, para la toma de decisiones utiliza diferentes métodos nombro algunos de los que utiliza; establece objetivos, reúne toda la información de las distintas áreas de trabajo, identifica opciones y alternativas, evalúa las opciones que presenta el equipo de trabajo y finalmente toma las decisiones más correctas basadas en la información verídica de su empresa.

## **Capítulo 2**

### **Diagnóstico situacional de la empresa Chips London CIA LTD**

El presente capítulo hace referencia al diagnóstico Empresarial, el cual comprende el análisis de la empresa, que constituyó una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de la empresa Chips London CIA LTD y los problemas que impiden su crecimiento o desarrollo.

En él consta una breve reseña de la empresa, su ubicación, disposiciones legales, competencia, productos y servicios que ofrece, misión, visión, valores y principios empresariales, cargo de los empleados y trabajadores; información necesaria para poder realizar las propuestas necesarias para el mejoramiento de la empresa.

- **Reseña histórica de la empresa Chips London CIA LTD**

La empresa CHIPS LONDON nació de una gran visión de la gerente propietaria Jhaneth Salazar y su familia.

La idea nace en el año 2009, en el viejo continente concretamente en España país donde residían por varios años los dueños de la empresa.

Por sus actividades relacionadas con la hostelería y sus continuos viajes por conocer conceptos nuevos gastronómicos, sobre todo viajaban mucho a Londres, fascinados con la cultura y la gastronomía inglesa deciden cambiar el concepto que tenían en sus restaurantes de comida típica en España al nuevo concepto de comida rápida llamada CHIPS en sus inicios. La idea del nuevo concepto llegó a establecerse como marca CHIPS LONDON para el año 2010.

Por diferentes razones decidieron regresar a su país de origen Ecuador, trasladaron el concepto que tenían en España e implementar poco a poco una cadena de restaurantes que se llamarían CHIPS LONDON.

El primer restaurante lo inauguran en la ciudad de Loja en el año 2015, posteriormente abren otro restaurante en la ciudad de Cuenca y así continúan con la expansión en el país, el concepto es claro y están dirigidos a convertirse en una cadena de franquicia a nivel nacional, constan de 10 platos al momento.

Actualmente tienen 4 restaurantes propios en donde desarrollan todas las técnicas y procesos para que tanto el funcionamiento como el resultado final para el consumidor final sea el mismo en cada uno de sus restaurantes, ya que están en proceso de preparar su empresa y concepto al sistema de franquicia.

**Figura 19.** Logo empresa Chips London

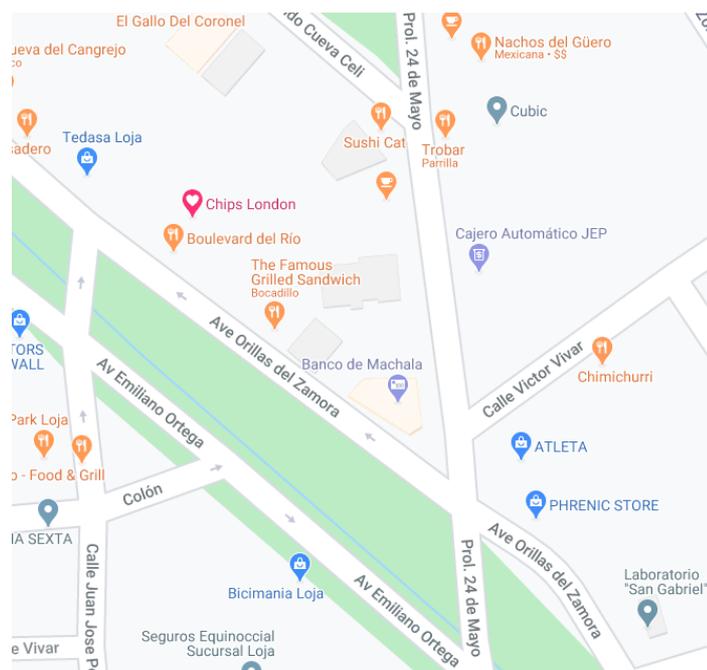


Fuente: empresa Chips London

- **Ubicación:**

La empresa Chips London se encuentra actualmente ubicada en la ciudad de Loja en la Av. Orillas del Zamora y prolongación, 24 de mayo en el Patio de Comida ‘‘Boulevard del Rio’’

**Figura 20.** Ubicación principal de la empresa Chips London



Fuente: Google maps

- **Disposiciones Legales:**

Las disposiciones legales dentro de las que se enmarca la empresa Chips London son las siguientes:

- Constitución de empresa según la Política del Ecuador
- Escritura de la compañía registrado en la Superintendencia de Compañías
- Código de Trabajo
- Código de Comercio
- Ley de Régimen tributario
- Ley Seguridad Social
- Leyes, Reglamentos, normas y disposiciones legales que se da a conocer mediante oficios a los empleados y trabajadores
- Constitución del Ecuador

- **Empleados y Trabajadores**

Al momento cuenta con un número de 15 empleados y trabajadores que brindan sus servicios, los mismos que se encuentran distribuidos en cada uno de los departamentos de la empresa.

- Gerente
- Presidente
- Encargado de Marketing
- Diseñador
- Contador
- Recursos Humanos
- Jefe de operaciones
- Chef, Creador

- Encargado
- Cocinero
- Cocinero
- Cocinero
- Cajera
- Cajera
- Cajera

- **Productos y servicios que ofrece la empresa**

Todo el personal de la empresa trabaja conjuntamente para brindar un servicio de comida, rápido y calidad.

Poseen 10 platos en su menú, el cual realizan de forma sistemática, con cero desperdicios.

Sus productos se caracterizan por:

- Materias primas de alta calidad
- Recetas únicas, que permiten elaborar el plato al instante
- Gran variedad, adaptado a todos los gustos.

Los platos están compuestos por una combinación de papas con proteínas, verduras, quesos y mariscos, representados en una tabla diseñada especialmente para el acompañamiento de las seis salsas únicas creadas por la empresa.

- **Competencia**

De acuerdo con la entrevista se puede determinar que hoy en día existen varias empresas que prestan los mismos servicios y productos relacionados, con precios competitivos, con comodidad de acceso y calidad similar por ello la gerente-propietaria determinó que sus competidores son los siguientes.

- **KFC** es la compañía top por el momento en todo Ecuador de comida rápida con precios competitivos, con procesos de calidad y reconocimientos dentro del mercado.
- **Carbón Burger** es la empresa competidora de comida rápida, con precios similares, con adecuaciones y clientes similares.
- **Tablita del tártaro** es una empresa de similares productos, equivalentes precios y perfil de marca, están a nivel nacional.

**Tabla 22.** *Perfil Competitivo*

<b>Perfil Competitivo</b>				
	Chips London	KFC	Carbón Burger	Tablita del tártaro
<b>Imagen de marca</b>	5	5	4	5
<b>Calidad percibida</b>	5	3	3	4
<b>Seguridad</b>	5	4	4	5
<b>Precio</b>	4	4	4	2
<b>Atención personal</b>	5	3	2	4
<b>Tamaño</b>	2	5	3	4
<b>Zona de influencia</b>	5	5	3	4

Fuente: La Autora

- **Misión**

Chips London es una cadena de restaurantes con un concepto único de comida elaborada al instante con productos de calidad, en los que se ofrece a nuestros clientes una experiencia diferente, a través de los sabores y la ambientación de nuestros locales al puro estilo londinense. Nuestro compromiso es mantener altos estándares de calidad, así como constante innovación en la oferta de productos para conseguir ampliar nuestro mercado, tanto a nivel nacional como internacional.

- **Visión**

Queremos llegar a ser una de las franquicias de comida más importantes y eficientes del país para el año 2025.

- **Valores empresariales**

Los valores de la empresa están basados en:

- Respeto
- Trabajo en equipo
- Sustentabilidad
- Confianza
- Puntualidad
- Honestidad

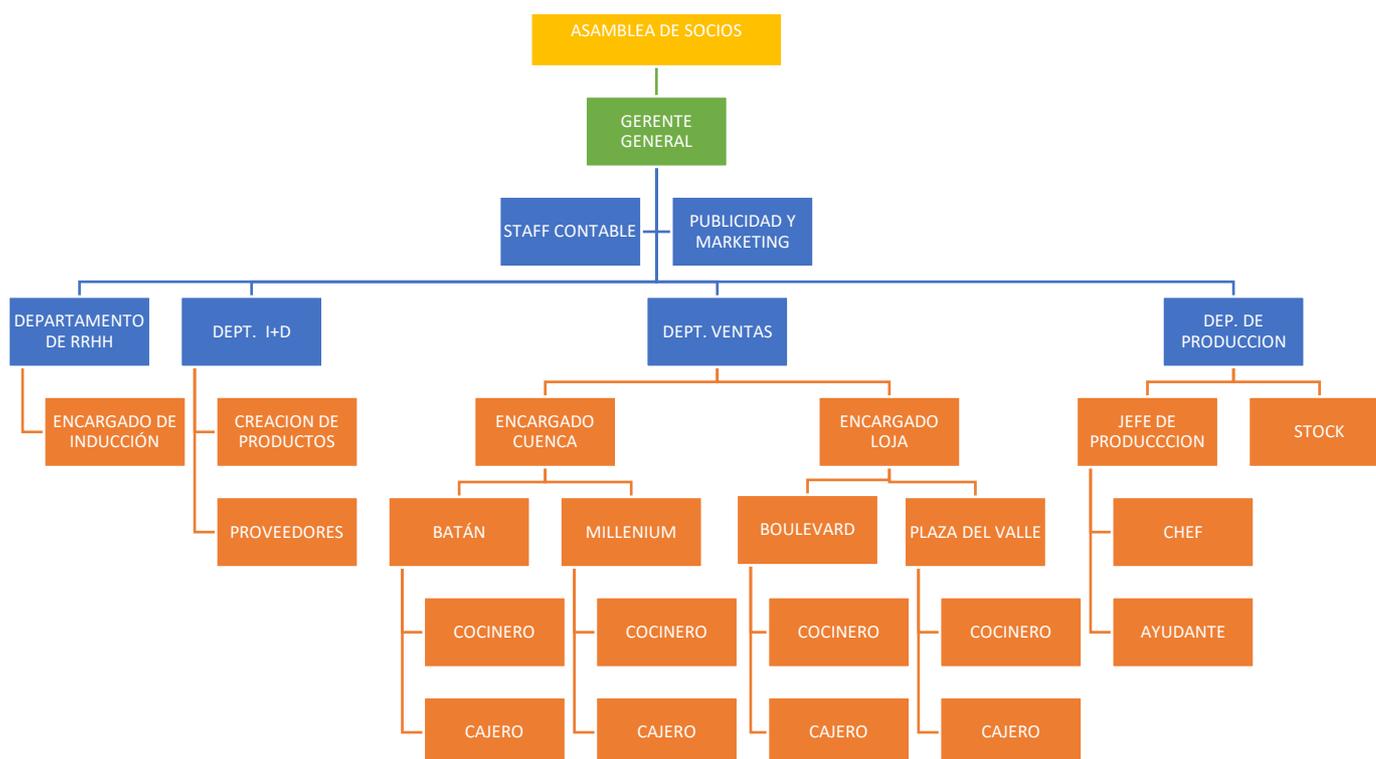
Según la entrevista realizada a la gerente general fundamento que se sus valores se fundamentan en 6 pilares:

1. Vender solo productos de los que podamos estar orgullosos.
2. Cuidar el ambiente y el mundo en que vivimos.
3. Ganar con la diversidad e inclusión
4. Diversidad e inclusión.
5. Honestidad y franqueza.
6. Respeto por nuestros empleados, consumidores, clientes, proveedores y asesores externos para obtener el éxito junto.

- **Estructura Organizacional existente**

El siguiente organigrama estructural es el que actualmente la empresa usa como referencia en su escritura.

**Figura 21.** Organigrama Estructural Chips London CIA LTD



**Fuente:** Empresa Chips London CIA LTD

- **ASAMBLEA DE SOCIOS**
  - ✓ Toma las decisiones importantes en consenso
- **GERENTE GENERAL**
  - ✓ Aprueba presupuestos, proyectos e innovaciones, supervisa fechas tiempo y costos a través de reportes emitidos por los departamentos de marketing, contabilidad, departamento de producción, departamento de ventas, departamento administrativo y departamento recursos humanos.
- **STAFF CONTABLE**
  - ✓ Se ocupa de la contabilidad general de la empresa, así como el tema fiscal.

- ✓ Instrucciones directas relacionadas con la contabilidad a responsables de caja.
- ✓ Control de reporte de inventarios; tomando las acciones de descuentos de faltantes según informe del encargado.
- ✓ Proveedores: realizar pagos y envío de comprobantes, así como las retenciones respectivas, establecer con ellos medios de pago.
- ✓ Empleados: pago de nóminas, seguridad social, ministerio de trabajo, bajas, control de permisos, sanciones económicas según reporte del encargado
- **PUBLICIDAD Y MARKETING**
  - ✓ General marketing de la empresa
  - ✓ Marketing y publicidad
  - ✓ Campañas publicitarias
  - ✓ Lanzamientos de productos
  - ✓ Artes, diseño, material audiovisual
  - ✓ Control Delivery
  - ✓ Contacto con departamentos de marketing por cada local
- **DEPARTAMENTO DE VENTAS**
  - ✓ Recibe informes finales del encargado de cada tienda
  - ✓ Toma decisiones respecto a cada local según informes y previo análisis con el encargado
  - ✓ Reclamos graves, permisos de funcionamiento, accidentes laborales, sanciones de entidades del estado (bomberos, turismo...),
  - ✓ Toma de decisiones despido final, con informe de los incidentes por encargado, aviso previo de 15 días.

- ✓ Supervisa y evalúa el rendimiento de los encargados de local mensualmente y realiza informes de aptitudes al gerente general.
- ✓ Control mensual del inventario
- **ENCARGADO**
  - ✓ Análisis situacional de cada local y personal
  - ✓ Control de pedidos de Stock por cajas
  - ✓ Control de correcto uso de manuales tanto en cocina como en barra
  - ✓ Control situacional del ambiente laboral de cada local (informe)
  - ✓ Realizar informe diario (y en caso de que lo realicen cajas revisión vía email)
  - ✓ Permisos a empleados
  - ✓ Horario y rotación de personal
  - ✓ Apersonarse ante cualquier incidente clientes, proveedores...
  - ✓ Seguimiento a proveedores (despachos, precios...)
  - ✓ Evaluación de equipos y problemas con enseres
  - ✓ Compra de enseres en mal uso (presupuesto estipulado y a contabilidad y aprobado por departamento de ventas)
- **DEPARTAMENTO DE I +D**
  - ✓ Aprobación de nuevos productos
  - ✓ Aprobación de costos con informe hacia gerente
  - ✓ Guía para tener una línea correcta de productos siguiendo la Marca
  - ✓ Realizar informes sobre productos que se estiman para la aprobación del lanzamiento del producto.
  - ✓ Propuestas de nuevos productos

- ✓ Evaluación de productos estancando y que deben ser renovados  
(bajo análisis)
- ✓ Análisis de precios y alianzas estratégicas con proveedores
- **DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**
  - ✓ Realizar control de producción en cuanto a las bajas o subidas de la producción, con reporte hacia gerente
  - ✓ Revisa informe del jefe de producción y Stock
- **JEFE DE PRODUCCIÓN**
  - ✓ Control de procesos de producción
  - ✓ Revisión de enseres
  - ✓ Evaluación del personal
  - ✓ Recepción de mercadería y control con factura con precios/peso
  - ✓ Llevar el cuaderno de producción según el manual
  - ✓ Control permanente de Stock
  - ✓ Control de almacenamiento de forma adecuada en congeladores  
(según manual)
  - ✓ Control de temperaturas, congeladores, maquina al vacío (según manual)
- **DEPARTAMENTO DE RRHH**
  - ✓ Encargado de realizar capacitaciones
  - ✓ Contratación y evaluación de personal
  - ✓ Actualizar inducciones y planes de capacitación
  - ✓ Seguimiento situaciones personales que afecten al desempeño del trabajo del empleado.
  - ✓ Elección del empleado del mes según reporte de encargados

- ✓ Sugerencia de incentivos y sanciones
- ✓ Evaluación de ambiente laboral
- ✓ Constante evaluación psicológica, emocional, habilidades, aptitudes y motivaciones de TODOS los trabajadores de la empresa.
- ✓ Planeación de actividades alternas para mejorar el rendimiento del trabajador (Crear productos alternos a la marca en donde sean ellos los que sean encargan de vender y sacar adelante ese producto recibiendo incentivos)

- **Funciones Principales como gerente de la empresa**

- Representar legalmente a la empresa
- Proponer la junta General de socios y dirigir la aplicación de los planes, presupuestos, organización, estrategias y objetivos empresariales.
- Controlar estándares para el desempeño del personal y la atención al cliente hacer seguimiento de su labor.
- Estimar los costos de la comida del personal
- Al final del mes controlar los inventarios y cualquier equipo o maquinaria su estado.
- Monitorear todos los objetivos a través de herramientas que la empresa disponga.
- Supervisar estándares de calidad y procesos.
- Crear un ambiente agradable tanto para el disfrute de los clientes, como para el personal de la empresa.
- Promover el trabajo en equipo, con fines de garantizar que las necesidades de los clientes sean satisfechas.

- Mantener actualizada la red de proveedores y notificar las incidencias que aparezcan
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos del negocio, la calidad del servicio y la productividad.

Podemos concluir con la información obtenida a través de la entrevista al gerente y las encuestas a los empleados y trabajadores; que la empresa Chips London es una empresa que está bien establecida, pero carece de un estable diseño organizacional y administrativo bien definido, cuenta con misión, visión y principios como base para lograr las metas. Como desarrollaba la gerente general la empresa tienen bien establecido sus objetivos, pero cada área no posee una estructura administrativa clara que permita el eficiente funcionamiento de los diferentes departamentos, empezando con el hecho de que la empresa posee un organigrama estructural pero no todos los empleados y trabajadores lo conocen; lo que se puede demostrar que puede existir problemas dentro de la empresa con el personal, ya que, no todos conocen los niveles jerárquicos de autoridad entre el superior y los subordinados.

Existe un porcentaje de empleados y trabajadores que no conocen su nivel jerárquico, conocen sus funciones a la perfección, pero no todos los encuestados conocen los manuales, donde debería indicar sus funciones, la empresa posee algún tipo de documentos donde indican las funciones de los empleados y trabajadores, pero en ningún caso se considera un manual, ya que los encuestados no coinciden entre que manuales existen. No existen Manuales de Funciones donde se defina las actividades de su puesto, ni Manual de Procedimientos que permita conocer cuáles son los pasos que seguir. Por ende, es indispensable los Manuales de: Bienvenida, de funciones, de procedimientos y un reglamento interno donde se hace referencia a las actividades, tareas, obligaciones y

diferentes atribuciones, que deben cumplir todos los empleados y trabajadores dentro de la empresa.

Debido a la falta de estos documentos anteriores expresados, la organización se incurre fácilmente a tener problemas de índole administrativo, tanto como la inadecuada distribución del personal, dualidad de funciones, falta de control, problemas de calidad y escasez de talento humano para realizar las distintas actividades dentro de cada departamento y llevando así un trabajo con mucha incertidumbre y sin un apoyo de las actividades que realiza. Lo que puede desencadenar una serie de problemas que se verá afectado a la productividad de la empresa.

De acuerdo con el diagnóstico realizado a la empresa es necesario e indispensable la elaboración de un diseño Organizacional y Administrativo para la Empresa CHIPS LONDON CIA LTD de la ciudad de Loja, de tal manera que todas las funciones y responsabilidades, sean más eficientes y el servicio al cliente sea de mayor calidad.

### **Capítulo 3**

#### **Niveles Jerárquicos, organigrama estructural, organigrama funcional y organigrama posicional de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD.**

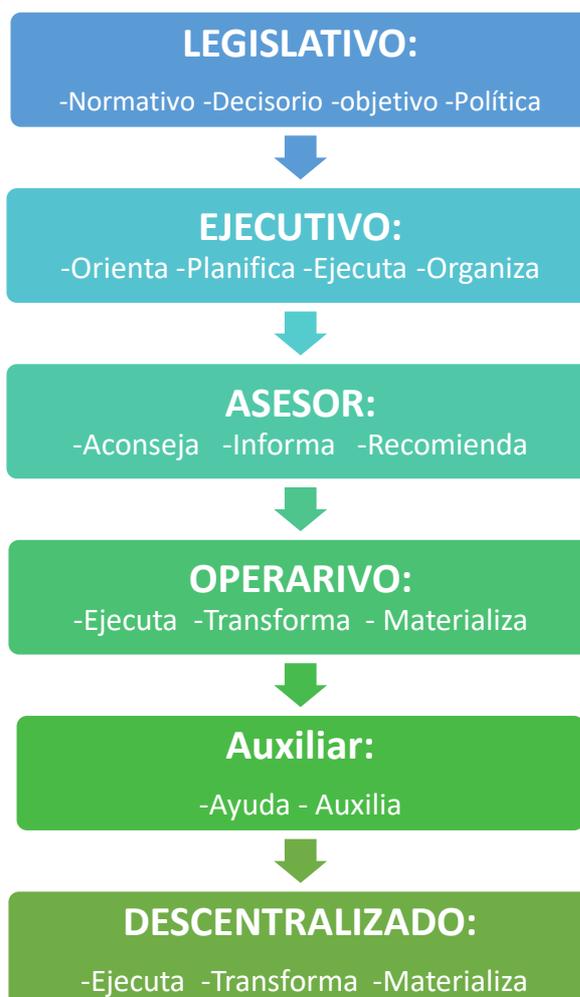
En el capítulo 3 se desarrolló los niveles jerárquicos de la empresa, el cual se definió y construyó en base a los puestos de trabajo e información que se identificaron en el estudio, ya que mediante la técnica de investigación como la encuesta a los empleados y trabajadores y la entrevista al gerente-propietario se logró levantar la información que permitió el diseño de los niveles jerárquicos.

Posteriormente al diseño de los niveles jerárquicos se realizó el organigrama estructural, el cual consistió en analizar el organigrama que la empresa poseía y proponer los cambios necesarios para que sea funcional, también se realizó el organigrama funcional el cual consiste en determinar las funciones, competencias y atribuciones de cada departamento específico y se realizó el organigrama posicional, para determinar un diseño organizacional óptimo para alcanzar los objetivos planteados por la empresa “CHIPS LONDON CIA LTD” de la ciudad de Loja.

## NIVELES JERÁRQUICOS

De acuerdo con la encuesta y entrevista al personal que labora en la empresa CHIPS LONDON se ha determinado claramente los diferentes niveles jerárquicos, los departamentos, las diferentes secciones departamentales, divisiones de trabajo, líneas de autoridad, responsabilidad y comunicación. Los jefes de cada grupo de empleados y trabajadores, las relaciones que existe entre los diversos puestos de la empresa, así como los organigramas estructural, funcional y posicional.

**Figura 22.** Niveles jerárquicos



**Elaborado:** La autora

- **Niveles jerárquicos**

**Nivel legislativo.** - Representa al primer nivel jerárquico, las funciones básicas es legislar sobre la política que debe seguir la empresa, normar los procedimientos, imponer los reglamentos, estatutos, resoluciones y decidir sobre los aspectos de mayor importancia. El nivel legislativo en la empresa CHIPS LONDON lo constituye la Junta general de socios, que se encuentra integrado por 2 personas, los socios.

**Nivel ejecutivo.** - El segundo nivel de superioridad es la persona que delega la autoridad sobre todos los departamentos, pero no la responsabilidad, se toman decisiones sobre políticas generales sobre las actividades básicas y ejercer la autoridad necesaria para garantizar el cumplimiento eficiente. En la empresa CHIPS LONDON este segundo nivel lo desempeña el Gerente de la empresa.

Conjuntamente de ejercer la autoridad, planea, orienta y dirige la vida administrativa de la empresa e interpreta los planes, programas y más directrices técnicas y administrativas de alto nivel y las trasmite a los órganos operativos y auxiliares para la ejecución.

**Nivel asesor.** - En este nivel se encuentra Asesor jurídico que se encarga de aconsejar, informar, preparar proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica contable y más áreas que tengan que ver con la empresa CHIPS LONDON.

Asimismo, se encarga de proporcionar información valiosa a la Junta General de Socios y al Gerente de la empresa, sobre otros niveles administrativos cuando sea necesario.

El asesor no tiene autoridad de mando, si no autoridad funcional, por lo tanto, no toma decisiones ni ordena, se limita a dar consejos, recomendaciones, asesorías, informes y

más instrumentos administrativos que nacen del nivel asesor, para ser transmitidos a una autoridad superior para convertirse en órdenes.

**Nivel operativo.** - Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la empresa CHIPS LONDON, es el ejecutor de todas las ordenes demandadas del ejecutivo, siendo un nivel técnico responsable del funcionamiento operativo de la empresa.

Estando así compuesto todas las unidades que cada responsable tenga a su cargo, la producción, ventas, I+D, marketing y publicidad y recursos humanos.

Departamento de producción; El jefe de producción y 1 chef y un auxiliar; departamento ventas, encargado de Ventas, 2 encargados de local, 4 chef y 4 cajera; departamento I+D el jefe departamento, departamento de marketing y publicidad una persona gerente del departamento y 2 diseñadores auxiliares y un Diseñador; departamento de recursos humanos la jefa de departamento.

**Nivel auxiliar.** - En este nivel se encuentra los auxiliares que ayudan a otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia, siendo así un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras, operaciones y secretaria.

## ORGANIGRAMAS

Los organigramas son gráficas que muestran la estructura organizacional interna de la empresa, contiene niveles jerárquicos, las principales funciones que se desarrollan y sus relaciones.

**Organigrama Estructural.** - En esta gráfica solo se representa la estructura administrativa de la empresa CHIPS LONDON, conjunto con las relaciones y unidades que se unen, establecidas de forma departamentalizada.

**Organigrama Funcional.** – En este gráfico se muestra la estructura administrativa de la empresa CHIPS LONDON y se establecen las principales funciones de los órganos representados y su departamentalización.

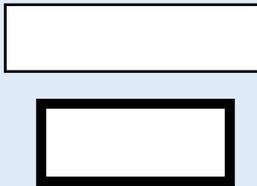
**Organigrama Posicional.** – el objetivo de este gráfico es indicar, los departamentos y las personas que los ocupan.

**Se utilizaron las siguientes medidas para elaborar los organigramas de la empresa CHIPS LONDON:**

1. **Establecer cadena de mando.** – Es importante saber de antemano la suficiente información sobre la empresa para facilitar la colocación de mandos dentro del organigrama.
2. **Segmentar los departamentos.** – Establecer los grupos correctos de trabajo definiendo los departamentos y dirigir acciones a grupos de empleados justificado a sus habilidades.
3. **Asociar tareas y responsabilidades de cada grupo.** – Relacionar concretos grupos de empleados con otros grupos para saber si existe redundancia en el trabajo y esclarecer las responsabilidades

4. **Determinar ámbito de control.** – Esto ayudará a esclarecer aún más la responsabilidad de mando, así definiendo la independencia o dependencia de los empleados.
5. **Empezar de Arriba hacia abajo.** – Con la información obtenida se realizará un análisis de puestos que existen en la empresa.
6. **Diseño intuitivo.** – Se realizará un diseño fácil de comprender.
7. **Uso de figuras.** – Es recomendable que las figuras sean del mismo tamaño y que se identifiquen las variaciones que se presenten.
8. **Referencias.** – Es inevitable que el organigrama posea su respectiva información que indique el nombre del autor, el nombre del organigrama y numeración correspondiente.

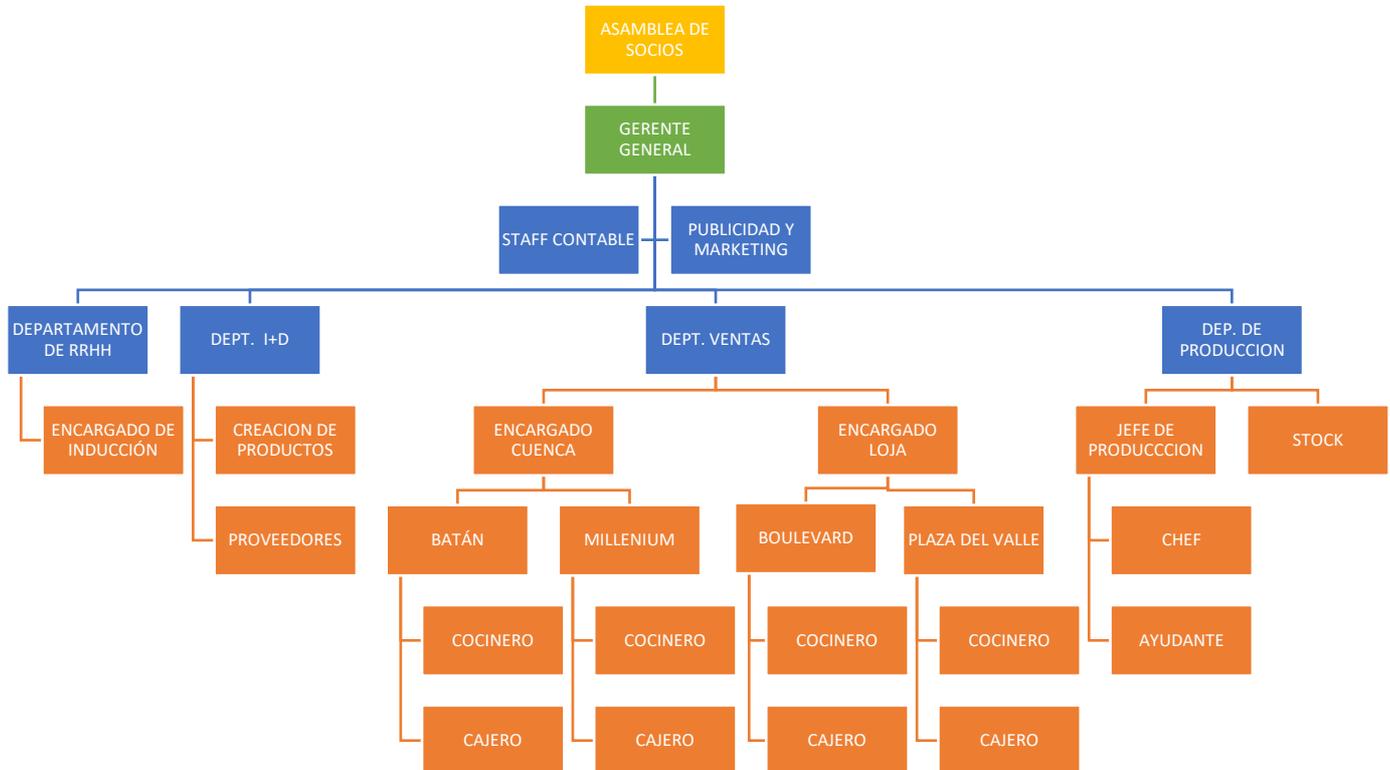
**Tabla 23.** *Significado Simbología*

Nombre	Simbología	Significado
<b>Rectángulos</b>		Departamentos o divisiones de la organización que varían en importancia de acuerdo a su tamaño
<b>Líneas continuas verticales</b>		Líneas de mando de una división superior a una interior.
<b>Líneas continuas Horizontales</b>		Indican la unión entre órganos de asesoría.
<b>Líneas discontinuas Horizontales</b>		Significan coordinación unen por los dos lados a dos rectángulos que mantienen relaciones de coordinación.

Elaboración: Autora

La empresa CHIPS LONDON ya cuenta con un organigrama estructural, el cual se le analizará su funcionamiento y efectividad, se realizará la reestructuración:

**Figura 23.** Organigrama Estructural actual de la Matriz de la empresa CHIPS LONDON

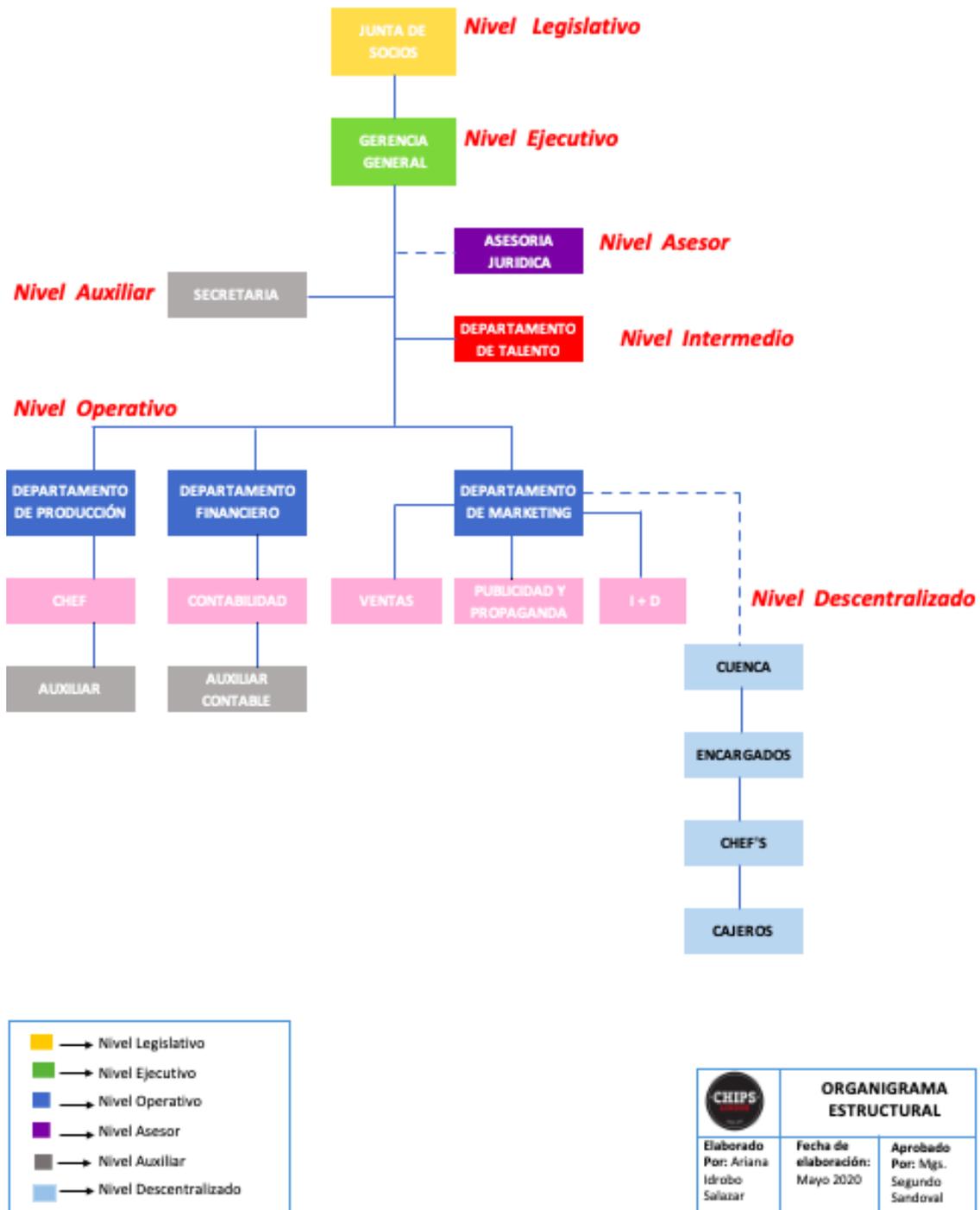


**Fuente:** Empresa Chips London CIA LTD

Después de analizar el organigrama existente en la empresa CHIPS LONDON, otorgado por la gerente general, se propone el cambio de organigrama estructural.

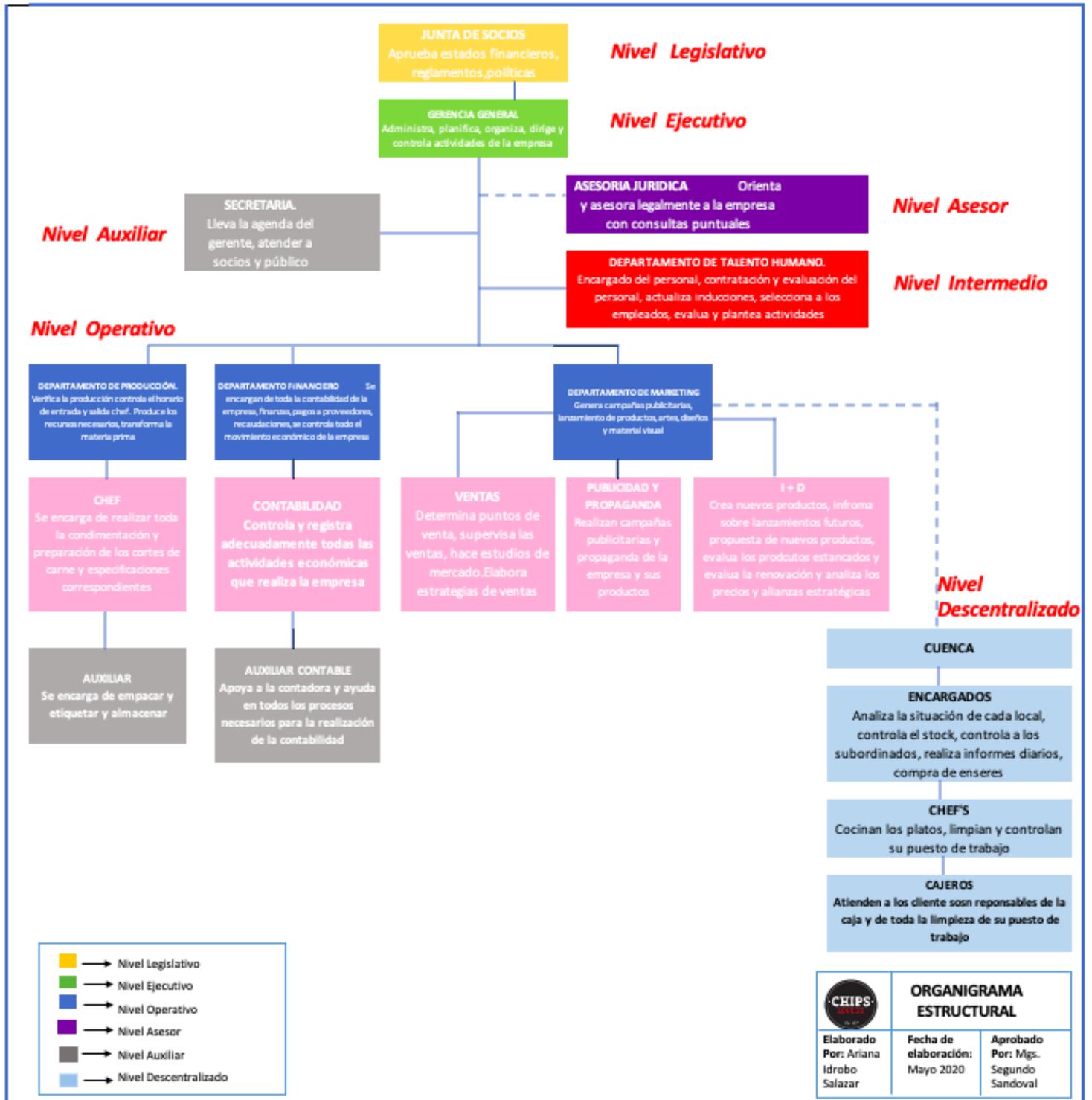
En base al diagnóstico realizado al organigrama se propone el siguiente cambio; el staff contable al ser un nivel de asesor irá con una línea discontinúa al ser un departamento que mantiene una relación de coordinación. Publicidad y marketing se convirtió en un departamento perteneciendo así a un nivel operativo; Para facilitar el entendimiento del organigrama estructural se delimita los departamentos y los integrantes de cada departamento en forma general. Se delimita los niveles esenciales que ayudan al entendimiento claro de los niveles jerárquicos.

**Figura 24. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA CHIPS LONDON**  
**PARA LA CIUDAD DE LOJA**

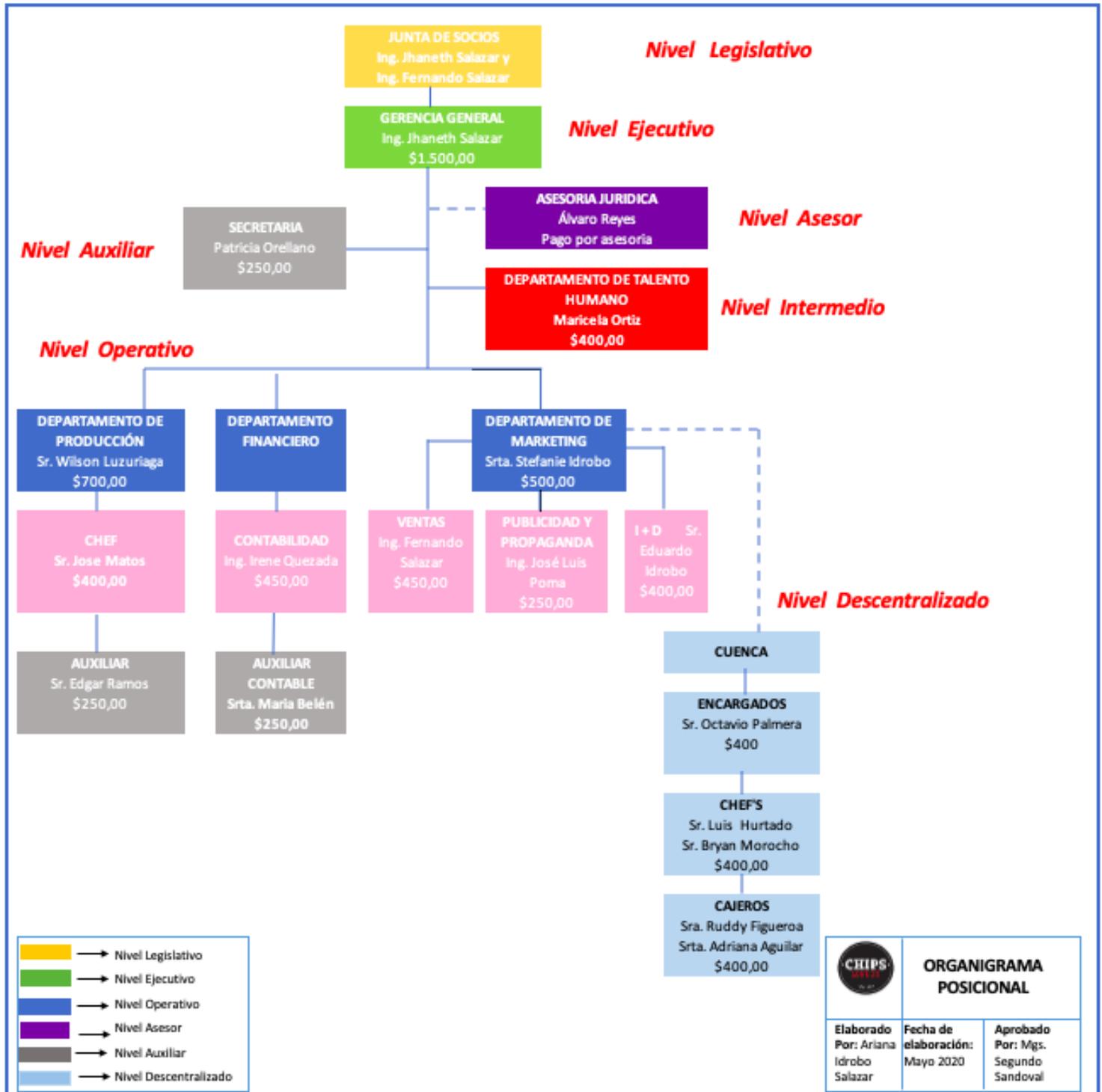


**Figura 25. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA**

*CHIPS LONDON PARA LA CIUDAD DE LOJA*



**Figura 26. ORGANIGRAMA POSICIONAL DE LA EMPRESA**  
**CHIPS LONDON PARA LA CIUDAD DE LOJA**



## **Capítulo 4**

### **MANUAL DE FUNCIONES**

En este capítulo se establece el Manual de Funciones, documento formal que las empresas deben elaborar para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal, indica el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada empleado y trabajador de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD, tomando en cuenta la Presentación, en el Capítulo 1. Aspectos generales como: Finalidad del manual, el alcance y aprobación; en el Capítulo 2. Estructura Orgánica consta de: funciones generales de la empresa, Estructura Orgánica de Cargos; en el Capítulo 3. Manual de Funciones de: Junta de Socios, Gerencia, Asesoría Legal, Secretaría, Contabilidad, Auxiliar de Producción, Jefe de Producción, chef de Producción, Talento Humano, Marketing, Ventas, Publicidad y propaganda, I+D, Encargados, Chef's y Cajeros.

## PRESENTACIÓN

Chips London C.I.A LTD es una empresa familiar que comenzó en el 2009 en la costa de España con el nombre inicial ‘‘Chips’’ combinación de comida típica de Londres con un toque de comida mediterránea. El año 2015 abrió por primera vez en América Latina, en Ecuador. Con la idea de trasladar y traer a un nuevo mercado el sabor y cultura de Europa específicamente de Londres, con sus colores, platos y estilo.

Se dedica a la comida rápida, cuenta con 12 platos, y con 4 locales distribuidos entre la ciudad de Loja y Cuenca. Es una compañía en expansión que busca nuevas fronteras y retos dentro de diferentes mercados.

La filosofía de la empresa se orienta en ser una empresa de elaboración de comida rápida, orientado en brindar una excelente calidad y servicio al cliente; basado en un ambiente laboral óptimo, con personal altamente cualificado y motivado, para alcanzar los objetivos. Es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo, para lograr las metas de la empresa.

El resultado del presente documento llamado Manual de Funciones; que es un instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizados sean eficientes. El Manual de Funciones es el producto de un constante y permanente estudio y evaluación de la misión y visión de la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demandan el mundo profesional que cada vez es más complicado y exigente.

*Más que una franquicia un concepto...*

Gerente General.

## Capítulo I

### ASPECTOS GENERALES

#### a. FINALIDAD DEL MANUAL

El presente Manual de Funciones de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD, es un documento normativo que tiene por finalidad:

- Definir claramente su organización y funciones.
- Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Por lo tanto, se distribuirán copias del presente Manual de Funciones para todos los empleados y trabajadores.
- Todo personal está en la obligación de cumplir con toda la información que se presenta en el Manual de Funciones.
- Las actividades no consideradas en el presente documento se podrán realizar debajo de la lógica y práctica de la interpretación del Manual de Funciones.

#### b. ALCANCE

En el presente Manual de Funciones, cubre la organización estructural funcional de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD., siendo su ámbito de aplicación a todo el personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde la Gerencia, Asesoría Legal, Secretaría, Contabilidad, Auxiliar de Contabilidad, Producción, Encargados, Chef's y Cajeros.

#### c. APROBACIÓN

El manual de funciones de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD., será aprobado por la Junta General de socios y la Gerencia de la empresa.

## Capítulo II

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### a. FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA

Elaborar y comercializar comida rápida, de alta calidad ofreciendo un servicio rápido y ágil conforme a las necesidades del mercado, orientándonos siempre en la mejora continua de nuestro platos y servicios, basados en el desarrollo óptimo de nuestro equipo de trabajo.

#### b. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

##### ■ NIVEL LEGISLATIVO

- Junta General de Socios

##### ■ NIVEL EJECUTIVO

- Gerencia

##### ■ NIVEL ASESOR

- Asesoría Jurídica

##### ■ NIVEL INTERMEDIO

- Departamento de Talento Humano

##### ■ NIVEL AUXILIAR

- Secretaria, Auxiliar de Contabilidad, Auxiliar de producción

##### ■ NIVEL OPERATIVO

- Departamento de Producción
  - Chef
  - Auxiliar
- Departamento Financiero

- Contadora
- Auxiliar Contable
- Departamento de Marketing
  - Ventas
  - Publicidad y propaganda
  - I+D
- Nivel Descentralizado
  - Cuenca
    - Encargado
    - Chef's
    - Cajeros

#### **c. LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN**

Las líneas de autoridad que predominan en la empresa son directas y verticales, lo que quiere decir que existe un nivel subalterno que rinde su actuación y decisión a la autoridad inmediata superior, tanto en deberes, responsabilidades e iniciativas que se puedan presentar.

Toda la responsabilidad general y esencial de la empresa, reside en el compromiso de brindar un óptimo servicio y excelentes productos de alta calidad y sabor para nuestros clientes, basado en la ética, profesionalidad y valores, para formar líderes capaces de afrontar y asumir retos y responsabilidades.

#### **d. CUADRO ORGÁNICO DE CARGOS**

La empresa CHIPS LONDON CIA LTD. Para cumplir con las funciones cuenta con el siguiente Cuadro Orgánico de Cargos:

**Tabla 24. Cuadro Orgánico de Cargos**

No.	Denominación del Cargo	Código	Nivel Jerárquico
1	Gerente General	CL-001	EJECUTIVO
2	Abogado	CL-002	ASESOR JURIDICO
3	Secretaria	CL-003	APOYO O AUXILIAR
4	Talento Humano	CL-004	INTERMEDIO
5	Jefe de Producción	CL-005	OPERATIVO
6	Contable	CL-006	OPERATIVO
7	Marketing	CL-007	OPERATIVO
8	Ventas	CL-007.1	OPERATIVO
9	Publicidad y propaganda	CL-007.2	OPERATIVO
10	I+D	CL-007.3	OPERATIVO
11	Chef 1 Producción	CL-005.1	OPERATIVO
12	Auxiliar	CL-005.2	APOYO O AUXILIAR
13	Auxiliar contable	CL-006.1	APOYO O AUXILIAR
14	Encargado 1	CL-008.1	DESCENTRALIZADO
15	Chef 2	CL-008.2	DESCENTRALIZADO
16	Chef 3	CL-008.3	DESCENTRALIZADO
17	Cajero 1	CL-008.4	DESCENTRALIZADO
18	Cajero 2	CL-008.	DESCENTRALIZADO

Elaborado: La autora

## FICHA MANUAL DE FUNCIONES



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** JUNTA GENERAL DE SOCIOS

**CÓDIGO:** CL-JGS

**DEPENDE DE:** Ninguno

**NIVEL:** Legislativo

**SUPERVISA A:** Gerente

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Es el máximo órgano de dirección encargada de la gestión administrativa y empresarial

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Acuerda las transformaciones, reorganizaciones, fusiones, cambios y disoluciones de la empresa.
- \* Resolver, ayudar y controlar la empresa bajo su liquidación
- \* Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos de la empresa.
- \* Examinar, aceptar y aprobar los balances y cuentas de fin de año
- \* Afrontar problemas jurídicos y auditorias
- \* Estipular las utilidades según este disputado ante la ley.
- \* Tomar decisiones importantes que afecta a la empresa en general.

**CARACTERISTICAS:**

- \* Este nivel jerárquico se caracteriza por la alta responsabilidad y la capacidad para resolver y afrontar problemas de la empresa, es esencial la capacidad de liderazgo.

**REQUISITOS:**

Pertenecer a la empresa como socio activo de la empresa

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo  
Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** GERENTE

**CÓDIGO:** CL-001

**DEPENDE DE:** Junta General de Socios

**NIVEL:** Ejecutivo

**SUPERVISA A:** Todo el personal

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Organiza, dirige y coordina el buen funcionamiento y desarrollo de la empresa, para conseguir los objetivos y metas establecidas, guiado por las políticas de la empresa.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Aprueba presupuestos, proyectos e innovaciones, supervisa fechas, tiempos y costos a través de reportes emitidos por los departamentos.
- \* Dirige y controla los planes propuestos y estrategias aprobados.  
Evaluar el desempeño de los departamentos y ver el buen desenvolvimiento para conseguir los objetivos establecidos.
- \* Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos de la empresa, controlar la calidad de todos los departamentos y verificar la productividad de la empresa.
- \* Dirigir y coordinar las relaciones dentro del ámbito laboral con el fin de crear un ambiente óptimo para todo el personal y lograr las metas en menor tiempo.
- \* Afrontar deberes y atribuciones por la ley
- \* Controlar los imprevistos que se presenten en cualquier departamento

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Tiene alta responsabilidad administrativa, económica y operativa de las actividades de la empresa, encargado de tomar decisiones de todo ámbito dentro de la empresa.

### **REQUISITOS:**

- \* Experiencia mínima de 2 o más años
  - \* Título Profesional de Ingeniero Comercial o carreras administrativas
  - \* Edad mínima 27 a 38 años
- Tener características de Liderazgo y capacidad para actuar bajo presión

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo  
Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** ASESOR JURÍDICO

**CÓDIGO:** CL-002

**DEPENDE DE:** Gerencia

**NIVEL:** Asesor

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- Asesora jurídicamente a todos los niveles de la empresa, es responsable del manejo
- \* de documentos legales e interviene en cualquier asunto legal pertinente de la empresa.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Representa junto con el gerente a la empresa en cualquier asunto legal.
- Asesora procedimientos referentes a contratación del personal, permisos de funcionamiento y otros requerimientos legales
- \* Asesora el desempeño de los departamentos y ver el bien desenvolvimiento para conseguir los objetivos establecidos.
- \* Aprobar y renovar contratos, convenios y reglamentos de la empresa.
- \* Presentar reformar legales de la empresa.
- \* Actuar como abogado defensor de la empresa.

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Abogado con conocimiento de Derecho administrativos, derecho societario, derecho laboral, derecho tributario y derecho civil

### **REQUISITOS:**

- \* Experiencia profesional de más de 3 años
- \* Título de Abogado en Jurisprudencia
- \* Edad mínima 27 a 38 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** SECRETARIA

**CÓDIGO:** CL-003

**DEPENDE DE:** Gerencia

**NIVEL:** Apoyo Auxiliar

**SUPERVISA A:** Auxiliar de Contabilidad

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Asiste a toda el área administrativa, ayuda, apoya y gestiona las funciones encomendadas, con alta responsabilidad y agilidad en el control de los documentos.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Encargo de documentación importante del Gerente General
- \* Planifica y gestiona juntas y citas del Gerente General.
- \* Atender llamadas y tomar recados
- \* Redactar y emitir comunicados a las distintas áreas internas de la empresa, así como a instituciones y empresas externas
- \* Controlar registros de asistencia de todos los trabajadores y empleados.
- \* Elabora informes periódicos e informes puntuales.

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Responsabilidad sobre el manejo de la información confidencial de la empresa
- \* Ser ordenado y paciente.
- \* Puntualidad y discreción.

### **REQUISITOS:**

- \* Experiencia en gestión Administrativa
- \* Edad mínima 24 a 30 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** TALENTO HUMANO

**CÓDIGO:** CL-004

**DEPENDE DE :** Gerencia

**NIVEL:** INTERMEDIO

**SUPERVISA A:** todo el personal

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Ejecutar los planes y programas pertinentes a la administración de personal, aplicando técnicas administrativas relacionadas, contribuyendo al desarrollo de los trabajadores.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades y acciones, con el fin del cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la empresa
- \* Conservar relaciones laborales positivas con los empleados y autoridades la empresa.
- \* Brindar capacitaciones en las políticas, procedimientos y prácticas para el desarrollo profesional de los empresados
- \* Llevar registro de los archivos, informes y demás documentación pertinente al área.
- \* Trazar acciones para fomentar el compromiso de los empleados y desarrollar estrategias de retención.
- \* Coordinar actividades internas y externas de reclutamiento y capacitación
- \* Analizar estadísticas para identificar las circunstancias que le generan problemas al personal y suministrar recomendaciones para su mejora.
- \* Supervisar el cumplimiento de las funciones administrativas

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Liderazgo y capacidad de gestionar proyectos
- \* Alto nivel de inteligencia emocional
- \* Habilidad de comunicación, negociación y proactividad.
- \* Capacidad analítica, habilidades de resolución de conflictos y de toma de decisiones

### **REQUISITOS:**

- \* Título de licenciatura en Administración de Talento Humano o relacionados
- \* Experiencia profesional mínimo de 2 a 3 años
- \* Edad mínima 27 a 45 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** JEFE DE PRODUCCIÓN

**CÓDIGO:** CL-005

**NIVEL:** Operativo

**DEPENDE DE:** Gerencia

**SUPERVISA A:** Chef y Auxiliar

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Debe planear, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades productivas, coordinar, gestionar y supervisar el apoyo técnico financiero

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Planificar y supervisar el trabajo de los empleados
- \* Supervisar los procesos de producción en la empresa
- \* Controlar el Stock y la gestión de almacenes
- \* Solucionar incidencia, como averías de maquinaria etc.
- \* Gestión de los recursos materiales necesarios
- \* Búsqueda de estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Responsabilidad sobre el manejo de la información confidencial de la empresa
- Dotes para liderazgo y la negociación
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- \* Ser ordenado y paciente.
- \* Habilidad en la resolución de problemas

### **REQUISITOS:**

- \* Título de gestión Administrativa o administración de empresas
- \* Experiencia en la administración
- \* Conocimiento técnico sobre la industria hostelera alimenticia
- \* Edad mínima 27 a 50 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TÍTULO DEL PUESTO:** CONTABLE

**CÓDIGO:** CL-006

**DEPENDE DE:** Gerencia

**NIVEL:** Operativo

**SUPERVISA A:** Auxiliar de contabilidad

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la empresa y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación seguridad social

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Analizar ganancias y los gastos, garantizando que los ingresos como los egresos de dinero hayan sido debidamente registrados.
- \* Elaborar el balance de los libros financieros
- \* Redactar informes sobre el estado financiero de la empresa
- \* Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros
- \* Manejar la nómina de la empresa
- \* Elaborar declaraciones de impuestos e identificar las potenciales reducciones y deducibles tributarios
- \* Preparar presupuestos
- \* Verificar que los libros contables cumplan con la legislación aplicable
- \* Realiza y controla pagos a seguridad social

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Responsabilidad sobre el manejo de la información confidencial de la empresa
- \* Ser ordenado y paciente.
- \* Habilidad numérica y matemática
- \* Conocimiento avanzado en computación
- \* Alto nivel de integridad y honestidad
- \* Puntualidad y discreción.

### **REQUISITOS:**

- \* Título de Licenciada en Contabilidad
- \* Conocimiento sobre leyes tributarias y fiscales, experiencia en la aplicación de ley de administración financia y el reglamento, conocimiento ley de seguridad social y ley del trabajo.
- \* Experiencia mínima 4 o 5 años

**Elaborado por:**  
Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**  
Mayo 2020

**Aprobado por:**  
Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** MARKETING

**CÓDIGO:** CL-007

**NIVEL:** Operativo

**DEPENDE DE:** Gerencia

**SUPERVISA A:** Ventas, Publicidad y  
propaganda y I+D

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Busca la satisfacción de los clientes y el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado, a través del desarrollo de planes estratégicos. Dirige, gestiona y supervisa todos los aspectos de marketing.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Desarrollar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias de marketing y publicidad
- \* Coordinar y supervisar al equipo creativo
- \* Analizar datos demográficos para delimitar los mercados objetivos para el posicionamiento
- \* Hacer seguimiento a las estrategias y medir el impacto
- \* Investigar y evaluar la viabilidad y rentabilidad de productos y de la marca en general
- \* Conocer las tendencias y requerimientos del mercado

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Es esencial la creatividad, visión, actitud positiva y proactividad
- Excelentes habilidades de comunicación y liderazgo
- Ser analítico con capacidad de resolución de problemas
- \* Organización y manejo del tiempo efectivamente
- \* Habilidad en la resolución de problemas

### **REQUISITOS:**

- \* Título de licenciado en Marketing
- \* Experiencia en marketing digital, marketing tradicional y estrategias
- \* Experiencia mínimo 3 años en el área
- \* Edad mínima 24 a 34 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado**

**por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** VENTAS

**CÓDIGO:** CL-007.1

**DEPENDE DE:** Marketing

**NIVEL:** Operativo

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Busca la satisfacción de los clientes y el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado, a través del desarrollo de planes estratégicos. Dirige, gestiona y supervisa todos los aspectos de marketing.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Responsable por el cumplimiento de los objetivos de ventas de todos y cada uno de los productos de la compañía
- Responsable del cumplimiento de los planes estratégicos de los productos en los puntos de venta
- \* Coordinar y supervisar las actividades de ventas
- \* Mantener la buena imagen de la marca y satisfacción del cliente
- \* Coordinar y mejorar las ventas en cada punto de venta
- \* Buscar mejorar de servicio al cliente

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Trabajo bajo presión
- \* Excelentes relaciones humanas
- \* Capacidad de trabajo en equipo
- \* Ser proactivo, responsable, dinámico y honrado
- \* Habilidad en la resolución de problemas

### **REQUISITOS:**

- Estudios en Lic. Administración, mercado y publicidad o carreras afines
- \* Disponibilidad para traslado dentro del país, movilidad propia
- \* Experiencia mínimo 2 años en el área
- \* Edad mínima 24 a 40 años

**Elaborado por:**  
Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**  
Mayo 2020

**Aprobado por:**  
Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

**CÓDIGO:** CL-007.2

**DEPENDE DE:** Marketing

**NIVEL:** Operativo

**SUPERVISA A:** Auxiliar

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* PLANIFICA, DIRIGE Y COORDINA LAS ACTIVIDADES DE PUBLICIDAD, RELACIONES PÚBLICAS E INFORMACIÓN AL PÚBLICO DE LA EMPRESA

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Planifica, dirige y coordina las actividades de publicidad y relaciones públicas de la empresa
- \* Diseña y planifica campañas publicitarias
- \* Diseña estrategias de publicidad
- \* Determinar el presupuesto, relación y selección de agencias de publicidad y medios de comunicación
- \* Negociar contratos de publicidad con periódicos, medios digitales, emisoras de radio, televisión o agencias de publicidad

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Capacidad de liderazgo
- \* Creatividad e imaginación
- \* Capacidad de trabajo en equipo
- \* Espíritu crítico y analítico
- \* Capacidad de observación y memoria visual

### **REQUISITOS:**

- \* Estudios de comercio y marketing o grado de publicidad y diseño
- \* Experiencia de 1 año en el área
- \* Edad mínima 24 a 36 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** I + D

**CÓDIGO:** CL-007.3

**NIVEL:** Operativo

**DEPENDE DE:** Marketing

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Planificar, dirigir y coordinar las actividades de creación y desarrollo de nuevos productos para la empresa

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Planificar, dirigir y coordinar las actividades de investigación y desarrollo, para crear procedimientos, productos, conocimientos o modos de utilización de materiales nuevos.
  - \* Planificar el programa general de investigación y desarrollo de la empresa
  - \* Coordinar y controlar el desarrollo, supervisando plazos, costes y calidad
  - \* Establecer y gestionar presupuestos, controlar los gastos de la investigación
  - \* Actualizar y evaluar productos existentes de la empresa
- Colaboran con los demás departamentos de la empresa para estudiar las necesidades relacionadas con la innovación productiva.

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Es esencial la creatividad, visión, actitud positiva y proactividad
- \* Interés por la innovación
- \* Ser analítico con capacidad de resolución de problemas
- \* Organización y manejo del tiempo efectivamente
- Observador y analítico, habilidad para gestionar proyectos
- \* Habilidad en la resolución de problemas

### **REQUISITOS:**

- \* Título de ingeniero en alimentos, Gastronomía carreras afines
- \* Experiencia en conocimiento de desarrollo de productos
- \* Experiencia mínimo 3 años en el área
- \* Edad mínima 23 a 40 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** CHEF PRODUCCIÓN

**CÓDIGO:** CL-005.1

**NIVEL:** Operativo

**DEPENDE DE:** Jefe de Producción

**SUPERVISA A:** Auxiliar producción

**NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Planificar y dirigir la preparación de alimentos basado en las recetas para el empaque correcto de la producción

**FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Supervisar cortes de carnes y diferentes cortes
- \* Planificar el programa para el efectivo empaquetamiento de los productos
- \* Coordinar y controlar el desarrollo, supervisando plazos, costes y calidad
- \* Establecer y gestionar presupuestos, controlar los gastos de la investigación
- \* Estimar los gastos y los requerimientos de los productos
- \* Cumplir con legislación sanitaria aplicable a la manipulación de alimentos.

**CARACTERISTICAS:**

- \* Planificar, dirigir y realizar la producción
- \* Establecer red de proveedores
- \* Llevar el inventario y realizar la producción necesaria para el abastecimiento de los locales
- \* Inspeccionar y verificar los suministros, así como las áreas de trabajo, a los fines de garantizar su funcionalidad y limpieza
- \* Cumplir con los estándares aplicables al área de la cocina

**REQUISITOS:**

- \* Título de Gastronomía
- \* Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente
- \* Experiencia mínimo 3 años en el área
- \* Edad mínima 23 a 40 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** AUXILIAR DE PRODUCCIÓN

**CÓDIGO:** CL-005.2

**DEPENDE DE:** Jefe de Producción

**NIVEL:** Apoyo o Auxiliar

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Es el encargado de auxiliar al chef de producción y jefe de producción, supervisando la calidad de los productos que los proveedores entregan, así como la calidad del empaquetado y almacenamiento, encargado de la limpieza.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Revisar los productos que los proveedores entregan a la empresa de acuerdo con las cantidades y calidad acordada
- \* Almacenar y etiquetar la producción
- \* Reportar al Jefe de Producción si los productos entregados por los proveedores tienen algún defecto
- \* Verificar si la producción tiene el tamaño y calidad establecida
- \* Supervisar correctamente el almacenamiento del stock

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Recibir las indicaciones acerca de las cantidades que tienen que generar para los envíos
- \* Tener conocimiento de las características de los productos
- \* Conocimiento del empaquetado
- \* Cumplir con los estándares aplicables al área de la cocina

### **REQUISITOS:**

- \* Título de Gastronomía
- \* Experiencia mínimo 1 años en el área
- \* Edad mínima 23 a 30 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** ENCARGADO

**CÓDIGO:** CL-008

**DEPENDE DE:** Marketing

**NIVEL:** Descentralizado

**SUPERVISA A:** Chef y Cajero

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Desempeñan un rol como supervisor, siendo un líder de la sucursal que vela por el equipo de trabajo y se enfoca en el cumplimiento de sus deberes y el logro de objetivos, para garantizar la eficiencia de sus empleados y de la sucursal.

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Orientar y supervisar al personal, a fines de garantizar la eficiencia y eficacia en sus labores diarias
- Desarrolla y revisa la planificación operativa, procedimientos y sistemas respetando los objetivos estratégicos y financieros
- \* Reportar al Jefe de Producción si los productos entregados por los proveedores tienen algún defecto
- \* Realizar reportes diarios, mensuales que informe de cómo está la sucursal a su mando
- \* Vigilar y evaluar el desempeño del personal
- Reunirse con los clientes para resolver cualquier inconveniente o reclamo y hacer seguimiento a sus impresiones
- \* Garantizar que los empleados lleven a cabo sus actividades con precisión, transparencia y eficacia
- \* Brindar orientación y disipar las inquietudes de los empleados con el fin de proporcionar un servicio óptimo a los clientes
- \* Supervisar a los empleados para que estos cumplan con los alineamientos y procedimientos
- \* Establecer relaciones con la comunidad y otras industrias

### **CARACTERÍSTICAS:**

- \* Excelentes habilidades de comunicación de negociación
- \* Gestionar las solicitudes y reclamos de una manera profesional
- \* Alto grado de empatía y compasión, Altos niveles de integridad, credibilidad y confidencialidad
- \* Transmitir una actitud positiva

### **REQUISITOS:**

- \* Excelente habilidad de comunicación y negociación
- \* Experiencia mínimo 1 años en el área
- \* Edad mínima 23 a 30 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado**

**por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** CHEF

**CÓDIGO:** CL-008.2

**DEPENDE DE:** Jefe de Producción

**NIVEL:** Descentralizado

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Preparación y elaboración de los alimentos y bebidas que consumen los clientes, cumpliendo con las reglas de higiene y buenas prácticas de manufactura, siguiendo el menú y procedimientos establecidos

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Preparar el espacio de trabajo
- \* Verificar la calidad de los alimentos, probándola, oliéndola y comprobando su cocción
- \* Preparar y cocinar los platos de acuerdo a la receta y procesos establecidos
- \* Entregar los platos en los tiempos establecidos
- \* Controlar, pedir, recibir y almacenar los suministros y evitar que se estropeen
- Inspeccionar la limpieza de la cocina, el equipo de cocina, las áreas de servicio para garantizar la
- \* seguridad y las prácticas higiénicas de manejo de alimentos

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Capacidad de organizarse y tomar decisiones con rapidez
- \* Tener calma bajo presión
- \* Poseer habilidades para el trabajo en equipo
- \* Ser capaz de seguir estándares en higiene y seguridad alimentaria

### **REQUISITOS:**

- \* Bachillerato concluido, técnico de cocina, Gastronomía o estudios relacionados
- \* Experiencia mínimo 2 años en el área
- \* Edad mínima 20 a 40 años

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado**

**por:**

Gerente



## MANUAL DE FUNCIONES

**TITULO DEL PUESTO:** CAJERO

**CÓDIGO:** CL-008.4

**DEPENDE DE:** Jefe de Producción

**NIVEL:** Descentralizado

**SUPERVISA A:** N/

### **NATURALEZA DEL PUESTO:**

- \* Efectúa actividades de recepción, entrega los pedidos y custodia el dinero en efectivo pagos con tarjeta y demás documentos de valor, controlando caja control de stock, papelería y control del sistema de facturación

### **FUNCIONES PRINCIPALES:**

- \* Preparar el espacio de trabajo
- Atender con calidad a los clientes, receptar pedido, realizar cobro asegurar su satisfacción con el servicio recibido
- \* Mencionar las promociones y guiar al cliente para ayudar a sus pedidos
- \* Llevar el control de las comandas y elaborar facturas a los clientes que lo requieran
- \* Realizar cierres de caja parciales y finales del día
- \* Mantener una excelente presentación en su trabajo y su persona
- \* Aplicar el reglamento interno de acuerdo a las situaciones que lo ameriten
- \* Surtir de papelería y verificar el funcionamiento del sistema de facturación

### **CARACTERISTICAS:**

- \* Capacidad de organizarse y tomar decisiones con rapidez
- \* Tener calma bajo presión
- \* Poseer habilidades para el trabajo en equipo
- \* Ser capaz de seguir estándares en higiene y seguridad alimentaria

### **REQUISITOS:**

- \* Bachillerato concluido
- \* Excelente presentación
- \* Conocimiento y manejo de caja y sistema de facturación
- \* Experiencia mínimo 1 años en el área
- \* Edad mínima 20 años en adelante

**Elaborado por:**

Ariana Idrobo Salazar

**Fecha de elaboración:**

Mayo 2020

**Aprobado**

**por:**

Gerente

## **MANUAL DE BIENVENIDA**

El Manual de Bienvenida es un documento que se entregará cada vez que se incorpora un nuevo empleado o trabajador en la empresa CHIPS LONDON CIA LTD, incluye un mensaje de bienvenida por parte del gerente general, incluyendo todo lo que debe saber respecto a la historia de la empresa, las disposiciones legales, la misión, visión, valores y principios empresariales, organigrama estructural, funciones principales de cada empleado/trabajador, productos y servicios que ofrecen y una pequeña normativa para los empleados y trabajadores de CHIPS LONDON CIA LTD.



**· CHIPS ·**  
**LONDON**

SINCE 2010

**MANUAL DE BIENVENIDA**

## **MENSAJE DEL GERENTE**

### **Bienvenida/o al equipo de Chips London C.I.A**

La vida o quizá el destino te ha traído hacia nosotros, eres muy afortunado, pues en él encontrarás un gran ambiente y un buen equipo de trabajo, claro que eso depende en gran medida de ti y de tu disposición de cooperar en nuestra empresa.

Esta nota es una manera de decirte que estamos felices de que te hayas unido a nosotros. Durante las próximas semanas aprenderás las técnicas de nuestro negocio, podrás apreciar que Chips London no solo es comida rápida si no también una familia. Aquí descubrirás las oportunidades que ofrecemos a todos los empleados.

Nuestro principal reto es prestar un servicio de calidad, con responsabilidad, honestidad y transparencia. Para que comiences a conocer nuestra empresa en la que empiezas a laborar te ofrecemos esta información sobre la empresa, los productos y servicios que ofrece, la misión, visión, valores, personal que laboran, entre otros.

Al entrar a tu puesto de trabajo tendrás una adecuada capacitación; si necesitas más ayuda o más información ten la suficiente confianza de preguntar todas las veces que las necesites para aclarar tus dudas

Una vez más Bienvenido a nuestro equipo. Ahora eres parte de una industria líder, conocida por sus productos de gran calidad que satisfacen a todos y cada uno de nuestros clientes.

**Bienvenido/a y mucha suerte...**

**Gerente General**

## HISTORIA DE LA EMPRESA



Chips London C.I.A LTD” es una empresa familiar que comenzó en el 2009 en la costa de España con el nombre inicial “Chips” combinación de comida típica de Londres con un toque de comida mediterránea.

El año 2015 abrió por primera vez en América Latina, en Ecuador. Con la idea de trasladar y traer a un nuevo mercado el sabor y cultura de Europa específicamente de Londres, con sus colores, platos y estilo.

Se dedicada a la comida rápida, cuenta con 12 platos, y con 4 locales distribuidos entre la ciudad de Loja y Cuenca.

Es una compañía en expansión que busca nuevas fronteras y retos dentro de diferentes mercados.

La dirección de toda la empresa va de la mano del gerente propietario, quien tiene experiencia en la hostelería por más de 10 años, proporcionando a los empleados comprensión

Poseemos una fábrica ‘Chips’, la cual es la que produce y distribuye a los diferentes locales. Se encuentra en el mismo sitio donde se toman las decisiones y cambios tanto en los platos como en la directiva.

*Más que una franquicia un concepto...*

## **Misión**

Somos un restaurante de comida rápida, con platos elaborados al instante, con materia prima de calidad, producidos en los campos de la localidad, garantizando asepsia, y estándares de calidad al momento de su preparación, así como constante innovación en la oferta de productos.

## **Visión**

Llegar a ser una de las franquicias de comida rápida más importantes y eficientes del país para el año 2025.

## VALORES Y PRINCIPIO DE LA EMPRESA CHIPS LONDON CIA LTD

La importancia de implementar valores en la empresa es esencial para determinar una manera de pensar y actuar del personal, por ello la empresa determina los siguientes valores:

### VALORES EMPRESARIALES

#### Integridad

Es comunicar las ideas y sentimientos abiertamente de manera honesta, asumiendo la responsabilidad y actuar con seguridad y coherencia.

#### Compromiso

Es la capacidad para asumir responsabilidades

#### Responsabilidad

Es el compromiso y contribución voluntaria y activa basado en la moral, para afrontar las acciones y problemas de manera positiva e íntegra para ayudar.

#### Disciplina

Es la manera constante, ordenada y sistemática de hacer las cosas, siguiendo las normas y principios para alcanzar la excelencia de la empresa

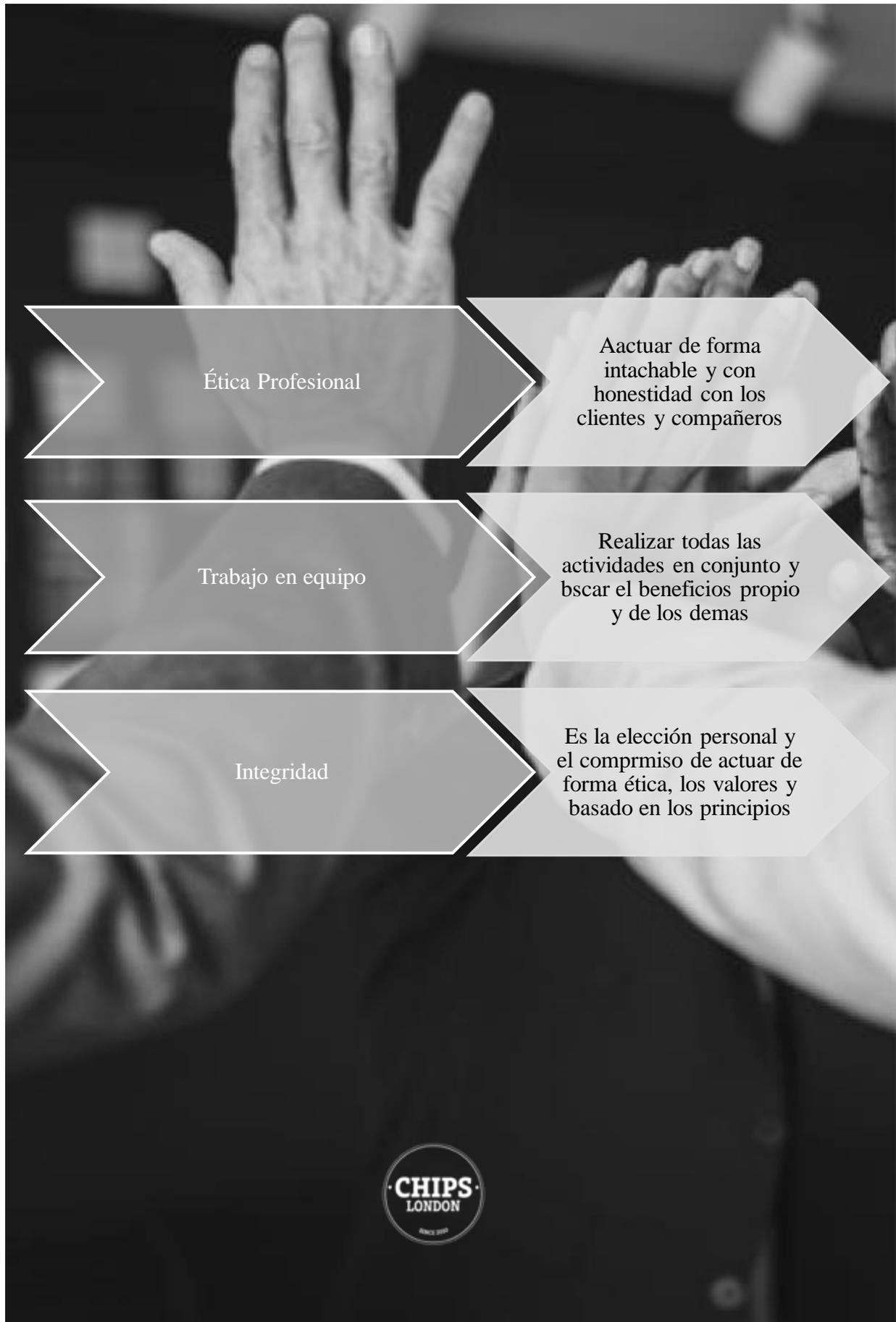
#### Empatía

Es la habilidad para recibir y sentir el estado de ánimo de las personas con las que nos comunicamos para lograr exitosas relaciones interpersonales para lograr las metas y objetivos

#### Espíritu de servicio

Es la actitud de total disponibilidad con los clientes internos y externos, así como el compromiso de cumplir y generar una gran experiencia

## PRINCIPIOS EMPRESARIALES



## **Vida y Carrera**

En la Familia CHIPS LONDON, cada miembro colaborador tendrá el derecho de **adquirir** nuevas **oportunidades** de **trabajo** en cada área laborar, dependiendo de sus actitudes y aptitudes en el desempeño de su trabajo.

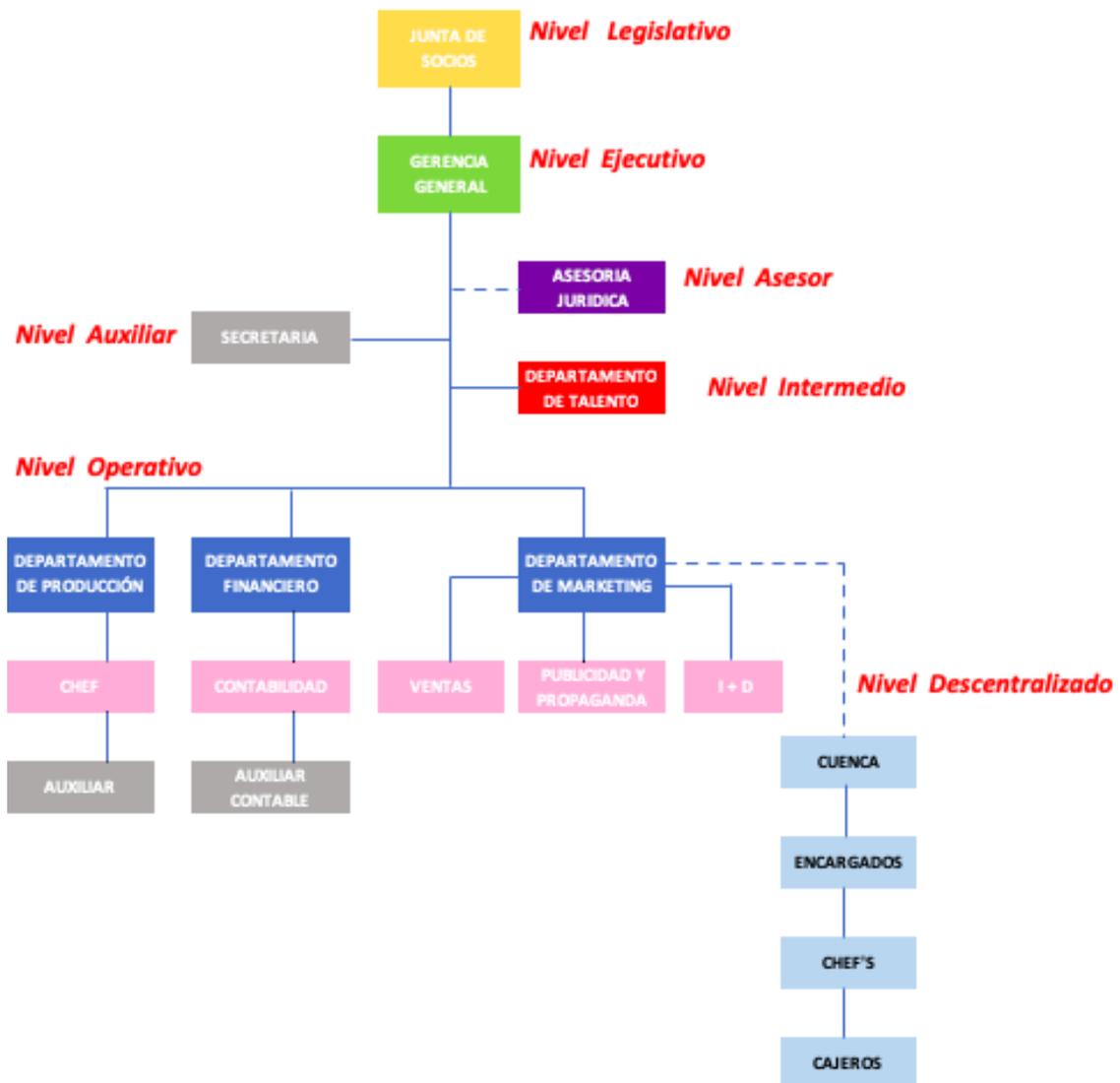
Para ello necesita ser **puntual en todo**, desde el llegar al lugar de trabajo, hasta en el vestir apropiadamente el uniforme de la empresa.

### *¿En qué áreas puede un trabajador superarse?*

Está claro que somos una empresa de producción, y por lo cual cada elemento es importante, los colaboradores que fabrican los productos tienen que trabajar con algunas máquinas, pero estos tienen un jefe que supervisa que todo esté bien, es decir, por la **confianza** que tienen con la empresa han ascendido de puesto.

Al igual que en los demás puestos, el personal puede escalar a un nivel más alto al puesto que pueda tener, como antes mencionado de acuerdo a sus **aptitudes, habilidades** y sobre todo **responsabilidad**.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA CHIPS LONDON CIA LTD



	<b>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b>	
	Elaborado Por: Ariana Idrobo Salazar	Fecha de elaboración: Mayo 2020

**PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA  
CHIPS LONDON CIA LTD**

**TABLITAS**



**ENTRANTES**



**ESPECIALES**



## **FUNCIONES PRINCIPALES DEL PERSONAL DE CHIPS LONDON CIA LTD**

### **GERENTE**

- Representa legalmente a la empresa
- Aprueba presupuestos, proyectos e innovaciones, supervisa fechas, tiempos y costos a través de reportes emitidos por los departamentos.
- Dirige y controla los planes propuestos y estrategias aprobados.
- Evaluar el desempeño de los departamentos y ver el bien desenvolvimiento para conseguir los objetivos establecidos.
- Dirigir y supervisar las acciones de mejora y rediseño de procesos de la empresa, controlar la calidad de todos los departamentos y verificar la productividad de la empresa.
- Dirigir y coordinar las relaciones dentro del ámbito laboral con el fin de crear un ambiente óptimo para todo el personal y lograr las metas en menor tiempo.

### **ASESOR JURÍDICO**

- Representa junto con el gerente a la empresa en cualquier asunto legal
- Asesora procedimientos referentes a contratación del personal, permiso de funcionamiento y otros requerimientos legales
- Aprobar y renovar contratos, convenios y reglamento de la empresa
- Presentar reformas legales de la empresa
- Actuar como abogado defensor de la empresa

### **SECRETARIA**

- Encargo de documentación importante del gerente general
- Planifica y gestiona juntas y citas del Gerente General
- Atender llamadas y tomar recados
- Redactar y emitir comunicados a las distintas áreas internas de la empresa, así como a instituciones y empresas externas
- Controlar registros de asistencia de todos los trabajadores y empleados
- Elabora informes periódicos e informes puntuales

### **TALENTO HUMANO**

- Planifica, organiza, dirige y evaluar las actividades con el fin del cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la empresa
- Conservar relaciones laborales positivas con los empleados y autoridades de la empresa
- Brindar capacitación a todos los empleados sobre las políticas, procedimientos y prácticas para el desarrollo profesional de los empleados
- Trazar acciones para fomentar el compromiso de los empleados y desarrollar estrategias de retención.
- Coordinar actividades internas y externas de reclutamiento y capacitación
- Analizar e identificar los problemas del personal y suministrar recomendaciones para su mejora
- Supervisar el cumplimiento de las funciones administrativas

### **JEFE DE PRODUCCIÓN**

- Planificar y supervisar el trabajo de los empleados
- Supervisar los procesos de producción en la empresa
- Controlar el Stock y la gestión del almacenaje
- Solucionar incidencia, como averías de maquinaria etc.
- Gestión de los recursos materiales necesarios
- Búsqueda de estrategias para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción

### **CONTABLE**

- Analizar ganancias y los gastos, garantizando que los ingresos como los egresos de dinero hayan sido debidamente registrados
- Elaborar el balance de los libros financieros
- Redactar informes sobre el estado financiero de la empresa
- Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros
- Manejar las nóminas de la empresa
- Elaborar declaraciones de impuestos e identificar los potenciales reducciones y deducibles tributarios
- Preparar presupuestos
- Verificar que los libros contables cumplan con la legislación aplicable
- Realiza y controla pagos a seguridad social

### **MARKETING**

- Desarrollar, implementar y hacer seguimiento de las estrategias de marketing y publicidad
- Coordinar y supervisar el equipo creativo
- Analizar datos demográficos para delimitar los mercados objetivos para el posicionamiento de la marca
- Hacer seguimiento a las estrategias y medir el impacto
- Investigar y evaluar la viabilidad y rentabilidad de productos y de la marca en general
- Conocer las tendencias y requerimientos del mercado

### **VENTAS**

- Responsable por el cumplimiento de los objetivos de ventas de todos y cada uno de los productos de la compañía
- Responsable del cumplimiento de los planes estratégicos de los productos en los puntos de venta
- Coordinar y supervisar las actividades de ventas
- Mantener la buena imagen de la marca y satisfacción del cliente
- Coordinar y mejorar las ventas en cada punto de venta
- Buscar mejorar de servicio al cliente

### **PUBLICIDAD Y PROPAGANDA**

- Planificar, dirigir y coordinar las actividades de publicidad y relaciones públicas de la empresa
- Diseñar y planificar campañas publicitarias
- Diseñar estrategias de publicidad
- Determinar el presupuesto, relación y selección de agencias de publicidad y medios de comunicación
- Negociar contratos de publicidad con periódicos, medios digitales, emisoras de radio, televisión o agencias de publicidad

**I + D**

- Planificar, dirigir y coordinar las actividades de investigación y desarrollo, para crear procedimientos, productos, conocimientos o modos de utilización de materiales nuevos
- Planificar el programa general de investigación y desarrollo de la empresa
- Coordinar y controlar el desarrollo, supervisando plazos, costes y calidad
- Establecer y gestionar presupuestos, controlar los gastos de la investigación
- Actualizar y evaluar productos existentes de la empresa
- Colaborar con los demás departamentos de la empresa para estudiar las necesidades relacionadas con la innovación productiva

**CHEF PRODUCCIÓN**

- Supervisar cortes de carnes y diferentes cortes
- Planificar el programa para el efectivo empaquetamiento de los productos
- Coordinar y controlar el desarrollo, supervisando plazos, costes y calidad
- Establecer y gestionar presupuestos, controlar los gastos de la investigación
- Estimar los gastos y los requerimientos de los productos
- Cumplir con legislación sanitaria aplicable a la manipulación de alimentos

**ENCARGADO**

- Orientar y supervisar al personal, a fines de garantizar la eficiencia y eficacia en sus labores diarias
- Desarrolla y revisa la planificación operativa, procedimientos y sistemas respetando los objetivos estratégicos y financieros
- Reportar al Jefe de Producción si los productos entregados por los proveedores tienen algún defecto
- Realizar reportes diarios, mensuales que informe de cómo está la sucursal a su mando
- Vigilar y evaluar el desempeño del personal
- Reunirse con los clientes para resolver cualquier inconveniente o reclamo y hacer seguimiento a sus impresiones
- Garantizar que los empleados lleven a cabo sus actividades con precisión, transparencia y eficiencia
- Supervisar a los empleados para que estos cumplan con los alimentos y procedimientos
- Establecer relaciones con la comunidad y otras industrias

**CHEF**

- Preparar el espacio de trabajo
- Verificar la calidad de los alimentos, probándola, oliéndola y comprobando su cocción
- Preparar y cocinar los platos de acuerdo con la receta y procesos establecidos
- Entregar los platos en los tiempos establecidos
- Controlar, pedir, recibir y almacenar los suministros y evitar que se estropeen
- Inspeccionar la limpieza de la cocina, el equipo de cocina, las áreas de servicio para garantizar la seguridad y las prácticas higiénicas de manejo de alimentos

**CAJERO**

- Preparar el espacio de trabajo
- Atender con calidad a los clientes, receptar pedidos, realizar cobro asegurar su satisfacción con el servicio recibido
- Mencionar las promociones y guiar al cliente para ayudar a sus pedidos
- Llevar el control de las comandas y elaborar facturas a los clientes que lo requieran
- Realizar cierres de caja parciales y finales del día
- Mantener una excelente presentación en su trabajo y su persona
- Aplicar el reglamento interno de acuerdo con las situaciones que lo ameriten
- Surtir de papelería y verificar el funcionamiento del sistema de facturación

## SEÑALIZACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA



ECU 911



Prohibido Fumar



Solo Personal Autorizado



Salida de Emergencia



Área de Cocina



Extintor



## ¿Cómo lavarse las manos?

¡Lávese las manos solo cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice la solución alcohólica

⌚ Duración de todo el procedimiento: 40-60 segundos

<p><b>0</b></p>  <p>Mójese las manos con agua;</p>	<p><b>1</b></p>  <p>Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de las manos;</p>	<p><b>2</b></p>  <p>Frótete las palmas de las manos entre sí;</p>
<p><b>3</b></p>  <p>Frótete la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;</p>	<p><b>4</b></p>  <p>Frótete las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;</p>	<p><b>5</b></p>  <p>Frótete el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;</p>
<p><b>6</b></p>  <p>Frótete con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;</p>	<p><b>7</b></p>  <p>Frótete la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;</p>	<p><b>8</b></p>  <p>Enjuéguese las manos con agua;</p>
<p><b>9</b></p>  <p>Séquese con una toalla desechable;</p>	<p><b>10</b></p>  <p>Sirvase de la toalla para cerrar el grifo;</p>	<p><b>11</b></p>  <p>Sus manos son seguras.</p>



Normas de lavado de manos



Gas Inflamable



Alto Voltaje



Norma Ahorro de Agua

## **NORMATIVA PARA LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA**

### **CÁPITULO I NORMATIVA GENERAL**

#### ***Artículo 1. Ámbito***

Todas las políticas dispuestas en el siguiente reglamento interno de trabajo tendrán incidencia directa y sin excepción alguna en todas las personas que tengan dependencia laboral con la empresa Chips London CIA LTD el primer día de labor.

#### ***Artículo 2. Difusión***

La difusión de las presentes políticas se hará mediante el manual de bienvenida que será entregado a toda persona que pase a ser dependiente de la empresa desde su primer día. Por lo que no tendrán ninguna excusa del desconocimiento total o parcial de nuestra normativa interna.

#### ***Artículo 3. Actitud***

Todas las personas que laboran en la empresa tienen la obligación de mantener una actitud positiva y responsable ante todas las actividades y funciones que desempeñen dentro de la empresa manifestando los valores de la honestidad, responsabilidad, respeto y compromiso para el eficiente desempeño de las actividades.

## **CÁPITULO II DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

### ***Artículo 4. Proceso***

Con la finalidad de tener un personal altamente competitivo y responsables, se realizará el correcto proceso de admisión y empleo mediante:

Reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y motivación.

### ***Artículo 5. Requisitos***

Para el procedimiento de Contratación de personal y con la finalidad de poseer un registro real de los datos de todos los trabajadores y empleados se solicitará los siguientes requisitos:

- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía actualizada
- ✓ Copia del certificado de votación actualizado
- ✓ Récord Policial
- ✓ Una foto tamaño Carnet
- ✓ Currículo debidamente sustentado
- ✓ Referencias
- ✓ Número de Teléfono
- ✓ Dirección Domiciliaria

Los requisitos mencionados deberán ser presentados a Gerencia para la elaboración del Contrato de Trabajo por 90 días de período de prueba, y pasado este tiempo si ninguna parte quiere terminar con el contrato, se extenderá por lo que reste de año, todo bajo el código de trabajo.

### ***Artículo 6. Derechos de los empleados***

Todos los empleados y trabajadores de la empresa CHIPS LONDON CIA LTD, tiene los siguientes derechos:

- Todos los empleados tienen derecho a participar en los cursos, incentivos y demás actividades, con el fin de desarrollar sus habilidades y capacidades. Para tener derecho a incentivos, todos los empleados deberán cumplir con sus obligaciones.
- Los empleados no podrán realizar tareas o encargos personales en su puesto de trabajo, por lo que podrán ser sancionados en el caso en el que dejen su puesto de trabajo sin permiso.
- El empleado tiene derecho a recibir un salario de acuerdo a su jornada laboral.

- Así mismo, los empleados tienen derecho a disfrutar de las prestaciones establecidas en la Ley del Trabajo.

#### ***Artículo 7. Obligaciones de los empleados y trabajadores***

- Desempeñar con agrado, seriedad y respeto tu trabajo.
- Recuerda que mantener un buen trato con tus compañeros es fundamental, así como apoyar en todo momento a las acciones y actividades que se realizan. Con tu participación directa y constante aseguras tu fuente de trabajo, tu desarrollo personal, laboral y económico.
- Conocer, respetar y llevar a cabo las normas y políticas internas de la empresa.
- Sujetarse a las medidas preventivas de seguridad industrial e higiene en el trabajo que la empresa proponga.
- Cumplir con la totalidad de la ruta establecida para el día de trabajo.
- Excelente trato al cliente
- Asistir a la inducción, así como a todos los cursos impartidos por la empresa.

***Recuerda que esto ayudará a desarrollar tus habilidades y capacidades.***

#### ***Artículo 8. Bajas***

- a. Renuncia Voluntaria; cuando decidas dejar tu trabajo, tendrás que acudir al Departamento de Recursos Humanos, a realizar una Entrevista de Salida y firmar tu renuncia.
- b. Rescisión de Contrato; se aplican todas las causas de rescisión contenidas en la Ley del Trabajo.

#### ***Artículo 9. Capacitación***

Ahora que ya formas parte de la familia de CHIPS LONDON tu capacitación será muy importante para tu desarrollo dentro de la empresa.

Contamos con un Entrenador, el cual será el responsable de capacitarte en todas las áreas de éste, así como supervisar el desarrollo de tus actividades.

El trabajador se registrará a los manuales y reglamentos de la empresa.

Dirigidas por las normas de capacitación del ministerio de trabajo, basados en los formatos:

**Formato Plan Anual de Capacitación Ejecutado FO-SP-GAFSP-DC-01**

**Formato Evaluación Evento FO-SP-GAFSP-05**

**Formato Tabulación Resultados FO-SP-GAFSP-DC-06**

**Formato Capacitación Inductiva FO-SP-GAFSP-DC-07**

#### ***Artículo 10. Control de Asistencia***

Estará a cargo de la secretaria contadora el mismo que será acatado con respeto y disciplina por todas las personas que laboren para la empresa. Todos los días se controlará la salida y entrada de la empresa.

#### ***Artículo 11. Impuntualidad***

La puntualidad se considera como el hecho de llegar atrasado al lugar de trabajo respecto a la hora indicada de entrada a la empresa y se sancionara de la siguiente manera:

- ✓ Un atraso; se amonestará verbalmente
- ✓ Dos atrasos; se amonestará por escrito
- ✓ Tres atrasos; se impondrá una multa
- ✓ Cuatro atrasos; se impondrá una segunda multa; y,
- ✓ Cinco atrasos; se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de trabajo.

#### ***Artículo 12. Inasistencia***

La INASISTENCIA se considera como, la ausencia injustificada del trabajador a su lugar de trabajo, se sancionará de la siguiente manera:

- ✓ Por una sola falta; con amonestación verbal,
- ✓ Por dos faltas; con amonestación por escrito y multa,
- ✓ Por tres faltas sucesivas en un período de doce meses; se solicitará el visto bueno de la Inspectoría de Trabajo.

## DIRECCIÓN

*Avenida Orillas del Zamora y Prolongación de la calle 24 de mayo*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos permitirá tener identificados los procesos, los pasos que se realizan en la empresa CHIPS LONDON CIA LTD de la ciudad de Loja de manera que facilite el eficiente uso de talento humano, financieros; con el objetivo de optimizar las operaciones generales para la producción como Procedimientos de producción como; elaboración de productos, compras de materiales; procedimiento de venta en los punto de venta; procedimiento de recepción del pedido; procedimiento de preparación del pedido Cocina; procedimiento de Preparación de Caja; Entrega del Pedido.

Los mismo que servirán como documento de apoyo para la ejecución efectiva de las actividades propias de la empresa.

### PROCEDIMIENTO

#### 1. Procedimiento de Venta de Productos

- 1.1.Captar al cliente
- 1.2.Saludar al cliente
- 1.3.Ofrecer menú
- 1.4.Guiar al cliente
- 1.5.Receptar pedido
- 1.6.Toma del pedido
- 1.7.Realizar factura de venta
- 1.8.Pasar ticket a cocina
- 1.9.Cobrar al cliente

#### 2. Procedimiento Preparación productos Cocina

- 2.1. Recoger ticket
- 2.2. Ordenar tickets por llegada
- 2.3. Pesar papa
- 2.4. Freír papa
- 2.5. Pesar cantidad porción
- 2.6. Freír o cocinar porción
- 2.7. Colocar tablita en ‘‘mesi place’’
- 2.8. Colocar papas en tablita
- 2.9. Colocar porción encima

2.10. Verificar pedido

2.11. Despacho pedido

### **3. Procedimiento de entrega de productos en la Caja**

3.1. Alistar bandeja

3.2. Alistar salsas

3.3. Poner bebida

3.4. Verificación de ticket

3.5. Entregar pedido

### **4. Cierre de caja**

4.1. Cierre de caja

4.2. Conteo de monedas y billetes

4.3. Cierre diario en el sistema del local

4.4. Verificación de ventas con dinero en caja y bauchers del día

4.5. Imprimir reporte diario

4.6. Recuento de dinero y baoucher

4.7. Crear valija para depósitos

4.8. Archivar facturas

4.9. Controlar bebidas con stock

4.10. Verificar papelería y utensilios.

### **5. Cierre de Cocina**

5.1. Apagado de freidoras

5.2. Apagado de Cocinas

5.3. Recoger todos los utensilios

5.4. Lavar utensilios

5.5. Lavar Freidoras

5.6. Lavar Cocina

### **6. Almacenamiento Diario de productos**

6.1. Control de productos nevera 1

6.2. Control de productos congelador

6.3. Control de temperaturas en productos

6.4. Escribir control del estado del producto

6.5. Control de temperatura neveras

### **7. Limpieza de Cocina**

7.1. Recoger utensilios

7.2. Lavar utensilios

7.3. Lavar mesas

7.4. Limpieza de pisos y paredes

## **8. Limpieza de Caja**

8.1. Cierre de Caja

8.2. Ordenar papelería

8.3. Limpiar nevera

8.4. Limpiar mesas

8.5. Limpiar piso

8.6. Limpiar paredes

8.7. Ordenar bebidas

## 1. PROCEDIMIENTO DE VENTA DE PRODUCTOS

Se comienza con la captación del cliente, es cliente requiere de los productos y servicios de la empresa CHIPS LONDON por lo que se comenzara por la captación del cliente, con el saludo establecido y la oferta del menú, captando así al cliente y realizando la venta.

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO									
Diagrama	1 de 1 Hoja N°1			RESUME					
				Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)		
Objeto: proceso de Atención en Caja, venta producto				Operación 	6	88	0		
				Transporte 	1	4	100		
Proceso: Recepción del Pedido				Espera 	1	23	0		
				Almacenamiento 	1	5	0		
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja				Inspección 	2	70	0		
				Total		190	100		
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20									
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia (cm)	observaciones
1	Captar al cliente	●					9		
2	Saludar al cliente	●					2		
3	Ofrecer menú	●					5		
4	Guiar al cliente		●				23		
5	Receptar pedido	●					45		
6	Revisar si el pedido esta correcto			●			59		
7	Realizar factura de venta	●					12		
8	Cobrar al cliente	●					15		
9	Pasar comanda a cocina					●	4	100	
10	Ingresar dinero en Caja					●	5		
11	Inspección del correcto ingreso de dinero			●			11		
TOTAL		6	1	2	1	1	190	100	

## 2. PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN PRODUCTOS COCINA

En este paso comienza todo el procedimiento de realización del producto vendido con una preparación al momento, realizando todos los pasos a seguir para realizar el pedido adquirido por el cliente, creando así un procedimiento estándar para el óptimo

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO									
Diagrama	2 de 8 Hoja N°2				RESUME				
ACTIVIDAD: PROCEDIMEINTO DE PREPARACIÓN PRODUCTOS COCINA					Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)	
Objeto: Creación del prdocutso					Operación 	8	569		
					Transporte 	2	14	180	
Proceso: Recepción Preparación productos					Espera 	0			
					Almacenamiento 	1	3		
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja					Inspección 	1	5		
					Total		591	180	
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20									
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia cm	observaciones
1	Recoger comanda						9	90	
2	Ordenar comandas por llegada						3		
3	Pesar papa						20		
4	Freír papa						300		
5	Pesar cantidad porción						20		
6	Freír o cocinar porción						200		
7	Colocar tablita en "mesi place"						10		
8	Colocar papas en tablita						15		
9	Colocar porción encima						4		
10	Verificar pedido						5		
11	Despacho pedido						5	90	
TOTAL		8	0	1	1	2	591	180	

### 3. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS EN CAJA

El cajero en esta etapa tiene que preparar los productos finales para la entrega completa al cliente como son las salsas y bebidas. Después recoger el pedido de cocina y colocar en la bandeja que será entregada al cliente, antes de entregar en mano al cliente debe revisar el ticket de venta por cualquier equivocación o error que pueda existir.

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO									
Diagrama N°	3 de 8 Hoja N°3		RESUME						
ACTIVIDAD: PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODCUTOS EN CAJA			Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)			
Objeto: Entrega de pedido			Operación 	3	18	90			
			Transporte 	0	0				
Proceso: Entrega de pedido solicitado por el cliente			Espera 	1	9				
			Almacenamiento 	0	0				
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja			Inspección 	1	6	90			
			Total				33	180	
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20									
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia cm	observaciones
1	Alistar bandeja						9		
2	Alistar salsas						11		
3	Poner bebida en bandeja						5	90	
4	Verificar de ticket						6		
5	Entrega del pedido						2	90	
TOTAL		3	1	1	0	0	33	180	

#### 4. CIERRE DE CAJA

Este procedimiento se realizará al concluir la jornada, es de suma importancia que el cajero cuantifique el dinero y contrarreste con el estado del día que el sistema dará, realizando así un estado del día con ingresos y egresos, controlando el dinero y bauchers de pagos con tarjeta. También se responsabilizarán del control del área de caja, tanto el dinero como el establecimiento.

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO									
Diagrama	4 de 8 Hoja N°4			RESUME					
ACTIVIDAD: CIERRE DE CAJA				Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)		
Objeto: Cerrar caja del día				Operación 	6	705			
				Transporte 	0	0			
Proceso: Cierre de caja				Espera 	1	30			
				Almacenamiento 	1	300	90		
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja				Inspección 	3	520			
				Total		1555	90		
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20									
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia cm	observaciones
1	Empiezo cierre de caja						30		
2	Conteo de monedas y billetes						80		
3	Cierre diario en el sistema del local						120		
4	Verificar ventas con dinero en caja y bauchers del día						120		
5	Imprimir reporte diario						5		
6	Reconteo de dinero y bauchers						400		
7	Crear valija para depósito						60		
8	Archivar facturas						40		
9	Conteo de bebidas						300	90	
10	Controlar bebidas con stock						200		
11	Verificar papelería y utensilios						200		
TOTAL		6	1	3	1	0	1555	90	

### 5. CIERRE DE COCINA

Se cerrará cocina cuando la jornada termine, siempre y cuando que no exista ningún producto en espera de ser entregado. Se procederá al cierre con el apagado de freidoras, cocina y recogida de utensilios y limpieza del área de cocina.

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO										
Diagrama N°	5	de	8 Hoja	N°5	RESUME					
ACTIVIDAD: CIERRE DE COCINA					Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)		
Objeto: Cerrar de cocina	Operación		6	2240						
	Transporte		0	0						
Proceso: Cierre de caja	Espera		0	0						
	Almacenamiento		0	0						
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja	Inspección		0	0						
	Total			2240						
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20										
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia cm	observaciones	
1	Apagado de freidoras	●					500			
2	Apagado de Cocinas	●					500			
3	Recoger todos los utensilios	●					200			
4	Lavar utensilios	●					120			
5	Lavar freidoras	●					420			
6	Lavar cocina	●					500			
TOTAL		6	0	0	0	0	2240	0		

## 6. ALMACENAMIENTO DIARIO DE PRODUCTOS

Todos los días los empleados tendrán que controlar al final de la jornada los productos que existen en las neveras y congeladores, también deberán de controlar el estado de la maquinaria y anotar el estado. Cada semana el encargado del local corrobórala el estado y el control del stock y maquinaria.

DIAGRAMA DE ANALIS DEL PROCESO												
Diagrama N°	6	de	8 Hoja	N°6	RESUME							
ACTIVIDAD: ALMACENAMIENTO DIARIO DE PRODUCTOS					Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)				
Objeto: Control de mauqinaria y productos					Operación 	2	400					
					Transporte 	0	0					
Proceso: Control de toda la cocina y productos					Espera 	0	0					
					Almacenamiento 	1	120					
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja					Inspección 	2	0					
					Total		700					
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20												
N	Descripción de actividad									tiempo (seg)	distancia cm	observaciones
1	Control de productos nevera 1									120		
2	Control de productos congelador									200		
3	Control de temperaturas en productos									200		
4	Escribir contro del estado del producto									120		
5	Control de temperatura neveras									60		
TOTAL					2	0	2	1	0	700	0	

### 7. LIMPIEZA DE COCINA

Después de controlar el almacenamiento de los productos y maquinaria se limpiará toda la concina, recogiendo los utensilios y se procederá a lavar los utensilios, freidoras, neveras mesas, paredes y piso. El procedimiento será controlado por el encargado de que la limpieza se realice.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO									
Diagrama N°	7	de	8 Hoja N°7	RESUME					
ACTIVIDAD: LIMPIEZA DE COCINA				Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)		
Objeto: Limpieza del área de cocina	Operación		7	1630					
	Transporte		0	0					
Proceso: Limpieza de cocina	Espera		0	0					
	Almacenamiento		0	30					
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja	Inspección		0	0					
	Total				1630				
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing.Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20									
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia a cm	observaciones
1	Recoger utensilios	●					30		
2	Lavar utensilios	●					60		
3	Lavar mesas	●					120		
4	Limpieza de pisos y paredes	●					400		
5	Limpieza de freidoras	●					340		
6	Limpieza de neveras	●					340		
7	Limpieza de congelador	●					340		
TOTAL		7	0	0	0	0	1630	0	

### 8. LIMPIEZA DE CAJA

Después de cerrar caja, deberá el cajero ordenar todo el puesto de trabajo limpiar neveras de bebidas, limpiar mesas, limpiar piso, ordenar bebidas y limpiar paredes, asegurándose de cualquier inconveniente que pueda tener el área y cualquier inconveniente deberá reportar al encargado.

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO										
Diagrama	N°	8	de	8 Hoja	N°8	RESUME				
ACTIVIDAD: LIMPIEZA DE CAJA						Actividades	Total	tiempo (seg)	Distancia (cm)	
Objeto: Limpieza del área caja						Operación 	6	650		
						Transporte 	0	0		
Proceso: Limpieza del área frontal del local						Espera 	0	0		
						Almacenamiento 	0	60		
Método: Propuesto Lugar: Empresa Chips London Caja						Inspección 	0	0		
						Total			650	
Elaborado por: Ariana Idrobo Fecha: 13/06/20 Aprobado por: Ing. Jhaneth Salazar Fecha: 10/07/20										
N	Descripción de actividad						tiempo (seg)	distancia a cm	observaciones	
1	Ordenar papelería	●					60			
2	Limpiar nevera de bebidas	●					300			
3	Limpiar mesas	●					50			
4	Limpiar piso	●					60			
5	Limpiar paredes	●					60			
6	Ordenar bebidas	●					120			
TOTAL		6	0	0	0	0	650	0		

## **Capítulo 5**

### **REGLAMENTO INTERNO**

En este último capítulo del trabajo realizado de la empresa en la ciudad de Loja se incluye el Reglamento Interno de trabajo, se convierte en norma reguladora de todas las relaciones internas de la empresa con el trabajador, es de suma importancia para la empresa Chips London.

El Reglamento Interno de trabajo, nunca debe afectar a los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se generen dentro de la empresa, es importante poseer el reglamento ya que, si no existiera, sería muy difícil sancionar al trabajador por comportamiento o actos impropios, ya que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.



**REGLAMENTO INTERNO**

**DE LA**

**EMPRESA CHIPS LONDO**

## **CONTENIDO REGLAMENTO INTERNO**

### **CAPÍTULO PRIMERO**

*DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO*

### **CAPÍTULO SEGUNDO**

*DE CLASIFICACIÓN INTERNA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES.*

### **CAPÍTULO TERCERO**

*DE ADMISIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL*

### **CAPÍTULO CUARTO**

*DE CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS RELATIVAS A LOS TURNOS, EJECUCIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES Y SOBRETIEMPO.*

### **CAPÍTULO QUINTO**

*DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES*

### **CAPÍTULO SEXTO**

*DISPOSICIONES GENERALES*

**NUEVO REGLAMENTO INTERNO  
DEL RESTAURANTE CHIPS LONDON**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo en vigencia, y para los efectos legales determinados en el artículo 42 numeral 12 y en el artículo 44 literal a) del mismo Cuerpo de Leyes, y, en general, para el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores, CHIPS LONDON expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo que no podrá estar en contradicción con lo que establece el Código del Trabajo vigente.

**REGLAMIENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA EMPRESA CHIPS  
LONDON  
DE LA CIUDAD DE LOJA**

**CAPÍTULO PRIMERO**

**DEL AMBITO DE APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO**

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Art. 1.- El presente Reglamento Interno de Trabajo regula las relaciones entre la empresa Chips London y funcionarios/empleados/trabajadores, sus servicios en todas sus áreas, dependencias, departamentos, sistemas, oficinas, y en general, sin consideración a la clase o modalidad de contrato de trabajo que los vincule con la empresa e independientemente de sus funciones o jerarquías; respetándose las disposiciones contenidas en el Contrato de Trabajo así como las disposiciones del Código de Trabajo y más Leyes conexas.

Como consecuencia de lo antes mencionado, las normas estipuladas en este reglamento se consideran incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza laboral existente, así como también a cada Contrato Individual de Trabajo que se celebre con fecha posterior a la aprobación de este Reglamento Interno de Trabajo.

Para efectos de este Reglamento. La empresa CHIPS LONDON, se le podrá denominar también: La ADMINISTRACIÓN, la EMPRESA, o como el EMPLEADOR; y al personal Empleados/trabajadores considerado, simplemente como el o los Empleados/trabajadores, según el caso.

Para efectos de la responsabilidad patronal de la empresa CHIPS LONDON y de sus trabajadores, sin perjuicio de lo determinado en su estatuto social, se estará a lo determinado en el Artículo 42 del Código de Trabajo.

Art. 2.- El presente Reglamento Interno de Trabajo es de aplicación obligatoria en las oficinas administrativas e instalaciones que mantiene la empresa CHIPS LONDON y en las franquicias que posteriormente puedan establecerse, en cualquier otro lugar que

pertenezca o administre, y qué la administración determine que se aplique dentro de las relaciones Empleado-Patronales.

Como consecuencia de lo expuesto en el párrafo que antecede, todo empleado/trabajador de la empresa queda sujeto al cumplimiento causa de eximente de responsabilidad para ningún de los Empleados.

Art.3.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código de Trabajo, y con el objeto de que los empleados/trabajadores conozcan las disposiciones prescritas en este Reglamento, la ADMINISTRACIÓN mantendrá en exhibición permanente en sitios visibles y en los distintos lugares de trabajo, copia auténtica de este documento conjunto con la copia legalizada del horario de los empleados/trabajadores, aprobados por las respectivas autoridades de trabajo. Sin perjuicio de entregarle un ejemplar del presente Reglamento aprobado a cada persona que labora en ella.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **CLASIFICACIÓN INTERNA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES**

Art. 4.- Son empleados/trabajadores de CHIPS LONDON, todas las personas que prestan sus servicios lícitos y personales para la empresa en virtud de sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo, siempre y cuando perciban su remuneración directamente de la empresa.

Art. 5.- Para efectos de orden interno-administrativo, las personas que laboran en la empresa Chips London se dividen en Funciones, Empleados Y Trabajadores.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **ADMISIÓN Y REQUISITOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

Art. 6.- La admisión de Personal es potestativa de la ADMINISTRACIÓN, debiendo él o la aspirante proporcionar los datos que les sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el expediente que mantiene la empresa CHIPS LONDON.

Tales requisitos, entre otros, son los siguiente:

1. Hoja de vida del empleado o trabajador en el formato de la empresa
2. Hoja de declaración de veracidad de la información y autorización para que toda la información sea verificada.
3. Documentos de respaldo de la información proporcionada en la hoja de vida. Si el empleado o trabajador ha realizado cursos, se anexará la copia del certificado respectivo.
4. Dos fotos tamaño carnet.

Art. 7.- Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por el Personal a la Gerencia, comunicación que deberá efectuar en un término no mayor de cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

De no cumplirse con esta obligación, la Administración considerará como domicilio del empleado o trabajador la dirección que consta en los registros que para el caso lleva la empresa. Información que como queda expresado en el Artículo anterior, es proporcionada por el Empleador/trabajador al momento de llenar el formulario de admisión para laborar en CHIPS LONDON.

Art. 8.- Como norma general, todo el personal que ingrese por primera vez a prestar sus servicios en la empresa CHIPS LONDON, deberá suscribirse un Contrato de Trabajo con inclusión de un período de prueba de hasta noventa días, al tenor de lo prescrito en el Artículo 15 del Código del Trabajo, salvo el caso de que se trate de labores que por su naturaleza deban ejecutarse mediante la suscripción de Contratos de Trabajo de naturaleza ocasional, eventual, temporal, así como también aquellos que hagan referencia a labores de tipo técnico o profesional.

Art. 9.- El personal que fuere contratado en calidad de Empleado o trabajador, se ceñirá en la realización de sus ocupaciones a lo determinado en sus respectivos contratos.

Art. 10.- Cuando un empleado o trabajador ingrese a laborar por primera vez en la empresa, la determinación o asignación del lugar, sección o dependencia en la que prestará sus servicios, quedará a criterio exclusivo de la ADMINISTRACIÓN.

Art. 11.- El trabajador, en el momento de su admisión, acepta que el RESTAURANTE deduzca de su remuneración los descuentos correspondientes al aporte personal para el Seguro Social, impuesto a la renta, multas que se le impusieren de conformidad con lo establecido en este Reglamento y que supere el 10% de sueldo o salario mensual del trabajador, y demás cargas determinadas por las leyes. En todo caso la ignorancia no será excusa del cumplimiento de tales deducciones.

Art. 12.- CLASIFICACION DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES. - El RESTAURANTE, por la característica de su actividad, tiene dividido el trabajo en los siguientes departamentos: ADMINISTRACION, CAJA, INFORMATICA, MARKETING, SERVICIO A DOMICILIO, COCINA, SALONES, BODEGAS, DESPACHO, CONTABILIDAD, MANTENIMIENTO Y RECURSOS HUMANOS. Dichos Departamentos pueden ser modificados o incrementados, a criterio de los Propietarios o de la Administración General.

Art. 13.- Los trabajadores pueden trabajar indistintamente en cualquiera de los Departamentos y/o sucursales del RESTAURANTE que le asignen sus superiores y siempre que la nueva función no implique un descenso de su jerarquía anterior y no mengüe su remuneración y/o categoría. Y esto le dará el derecho de recibir entrenamiento en distintas áreas afines.

Determinadas administrativamente las necesidades, para efectos de llenar las vacantes que se produzcan, cuando vayan a ser llenadas por personal de la empresa, la Administración tomará en cuenta la capacidad del aspirante, sus conocimientos técnicos, culturales y académicos; de la misma manera tomará en cuenta sus antecedentes de trabajo, tales como actitud, índice de ausentismo, disciplina, desempeño, colaboración, etc., igual criterio en términos generales, se aplicará y se exigirá para cuando la vacante vaya a ser llenada por terceras personas.

**CAPÍTULO CUARTO**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS JORNADAS DE TRABAJO Y OTRAS NORMAS**  
**RELATIVAS**  
**A LOS TURNOS, EJECUCIÓN Y PAGO DE REMUNERACIONES Y**  
**SOBRETIEMPO**

Art. 14.- Los horarios y turnos de trabajo serán los que para cada caso estipule la Administración en atención a lo prescrito para el efecto en el Contrato, sin perjuicio de que la empresa, según sus necesidades, pueda mantener o cambiar los horarios de trabajo.

Si se labora los turnos rotativos, al finalizar sus turnos respectivos, el personal se procurará no abandonar sus puestos de trabajo mientras el reemplazante no se encuentre presente.

Cuando el empleado o trabajador entrante no llegue a la hora de iniciar la respectiva jornada diaria, y el empleador/trabajador saliente no vaya a doblar el turno, éste deberá comunicar el particular a su superior inmediato a fin de que éste tome las medidas correspondientes.

Art. 15.- Se denomina turno al grupo de personal que debe realizar una labor de acuerdo al plan de trabajo dentro de un lapso determinado. La conformación de los turnos será hecha por la Administración, particular que será puesto en conocimiento del grupo de trabajo con la debida anticipación.

Art. 16.- La asistencia y puntualidad de los trabajadores del RESTAURANTE será controlada por un sistema de registro de personal ubicado en el área de ingreso del personal. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de ingreso en el sistema, en el momento en que, ya uniformado, se presta a ingresar al respectivo departamento de labores. Será considerada como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considerada una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación. El hecho de registrar la marcación en tiempo superior al establecido en su horario no implica una determinación de tiempo excedente de trabajo, pues éste será controlado, autorizado y liquidado de acuerdo con los informes que para el efecto

elaboren los respectivos Jefes Departamentales. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de salida en el sistema, estando uniformado, antes de cambiarse de ropa y en el momento que se presta a salir de su departamento de labores.

Art. 17.- Todo el personal saliente de turno deberá poner al corriente a su compañero entrante cualquier anomalía o irregularidad que hubiere observado en el área o sección. Aquel Trabajador que no cumpla con esta obligación será amonestado por escrito.

Art. 18.- Queda terminantemente prohibido laborar horas suplementarias y/o extraordinarias sin estar previamente autorizado por los funcionarios con competencia y facultad para ello.

Art. 19.- Las remuneraciones se calcularán de acuerdo a los tiempos de trabajo registrados en los sistemas de control de tiempo, previa verificación por parte de la Administración.

Art. 20.- De las remuneraciones se deducirán todos los descuentos y retenciones dispuestas por la Ley, así como también los descuentos expresamente autorizados por el empleado o trabajador, debiéndose tener presente lo pactado para el efecto en el Contrato. Las remuneraciones se pagarán directamente al Trabajador, empleado o a la persona que estuviere expresamente autorizada por escrito por aquel para percibir su remuneración.

Art. 21.- El RESTAURANTE podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de su correspondiente Jefe Departamental. Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

Art. 22.- La empresa CHIPS LONDON, pagará las remuneraciones de su personal en forma individuales, en los que constará por lo menos:

El nombre del empleado, el valor percibido, el período al que corresponde el pago, las deducciones por aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS),

del impuesto a la renta, si hubiere lugar, los préstamos o anticipos, así como cualquier otro rubro que deba constar y que legalmente pueda o deba deducirse. Al último constará el saldo neto o el haber final al que tenga derecho el Trabajador o empleado.

Por convenio escrito entre la Empresa y un Trabajador o empleado individualmente considerado, la remuneración de éste podrá ser depositada en una cuenta de la Institución Financiera.

Art. 22.- Cuando un Trabajador o empleado no esté conforme con una liquidación de pago de cualquier concepto, podrá expresar su disconformidad, reclamo o queja en el mismo momento de recibirla, en cuyo caso dejará constancia del particular en el recibo que firmase.

## **CAPÍTULO QUINTO**

### **DE LAS FALTAS, DE SUS CLASES Y SANCIONES**

Art. 23.- Para la aplicación de las sanciones, las transgresiones al presente Reglamento Interno se dividen en dos grupos, así: FALTAS LEVES y FALTAS GRAVES, en concordancia con lo dispuesto en los siguientes Artículos:

Art. 24.- Para los efectos de este Reglamento se consideran como faltas leves, todas las transgresiones a las obligaciones que tienen los empleados/ trabajadores según lo dispuesto en el Código del Trabajo en general, y de manera específica, a las prescritas en el Artículo 45 de dicho Cuerpo de Leyes, a las siguientes:

1. No ejecutar el trabajo en los términos del Contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
2. No restituir al empleador los materiales no usados y no conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de estos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción.

3. No trabajar en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o de la empresa.
4. No dar aviso previo al Empleador (Superior Inmediato) cuando por causa justa faltare al trabajo; de no poder hacerlo por cualquier causa debidamente justificada deberá hacerlo en las siguientes 24 horas laborables.
5. No cumplir con las jornadas, horarios y turnos de trabajo establecidos en el contrato, debiendo registrar personalmente su entrada y salida de acuerdo con las disposiciones establecidas en la empresa; y no concurrir puntualmente al trabajo.
6. No encontrarse en disposición de iniciar el trabajo a la hora señalada en el horario respectivo.
7. Dentro de la jornada diaria de labor, trabajar con pérdidas innecesarias de tiempo.
8. Cuando en la ejecución del trabajo se presentaren fallas o cualquier dificultad grave que no pueda ser subsanada por el personal encargado de efectuar el trabajo, no comunicar el particular inmediatamente a los superiores, a fin de que tomen las medidas que el caso requiera.
9. Utilizar sin consentimiento el servicio telefónico, internet, etc., para fines ajenos a las actividades del trabajo.
10. Leer periódicos, revistas, libros, etc., durante las horas de labor.
11. Comer en lugares de trabajo.
12. No atender en forma cortés y respetuosa al público.
13. No proporcionar información personal fidedigna a la empresa con la finalidad de actualizar sus datos en la gerencia, cuando la empresa así lo requiera.
14. No someterse a exámenes médicos dispuestos por la empresa.

15. No asistir a los cursos de capacitación o formación a los que la empresa lo haya asignado
16. No utilizar durante la jornada de labor los uniformes e identificación de la empresa en forma permanente y obligatoria.

Art. 25.- Las faltas leves a las que se hace referencia en el Artículo que antecede, serán sancionadas con una multa equivalente de hasta el diez por ciento (10%) de la remuneración mensual. La comisión dentro de un mismo período mensual de tres faltas leves por parte de un empleado, será considerada como falta grave, quedando facultada de la empresa para solicitar el correspondiente Visto Bueno, ante Inspector de Trabajo.

Art. 26.- Toda falta Leve prescribe en un mes. Por lo tanto, para efecto de solicitar Visto Bueno, la empresa considerará como no cometidas las faltas leves que hayan ocurrido en un período anterior a un mes contado hacia atrás desde la fecha de la comisión de una falta leve.

Art. 27.- Las multas a las que hubiere lugar por aplicación de lo prescrito en el presente Reglamento Interno de Trabajo, serán aplicadas por el Gerente de la empresa, y en su falta, por el Representante Legal o quien hiciere sus veces, quienes en su caso, dispondrán el cobro de la multa mediante retención de la remuneración del empleado o trabajador.

Art. 28.- La comisión de una cualquiera de las Faltas Graves establecidas como tales en este Reglamento Interno, serán sancionadas con la separación del servicio, previo el

trámite administrativo de Visto Bueno solicitado ante las competentes Autoridades del Trabajo.

Art. 29.- Además de las prohibiciones del Trabajador prescritas en el Artículo 46 del Código del Trabajo, las que, para los efectos de este Reglamento, constituyen y se las considera como Faltas Graves, son también faltas de la misma naturaleza, las siguientes:

1. No acatar las órdenes y disposiciones de trabajo, vale decir, resistirse al cumplimiento de cualquier disposición superior que diga relación directa o indirecta con el trabajo, siempre y cuando la misma se encuentre en las disposiciones legales y reglamentarias.
2. No acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la Ley, los Reglamentos que dicte la empresa para el efecto o por las Autoridades competentes.
3. No respetar a sus superiores, a los clientes, y a sus compañeros de trabajo, así como desafiar, amenazar o ultrajar de palabra u obra a los mismos, o hacer o promover escándalos en las instalaciones de la empresa o utilizar vocabulario soez o impropio.
4. No comunicar oportunamente a la Administración, cuando se tenga conocimiento de la comisión de cualquier tipo de infracción penal cometida por sus compañeros de trabajo o de terceras personas, dentro de las instalaciones o en ejercicio de sus funciones.
5. Ingerir bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa o en el ejercicio de sus funciones.
6. Introducir, usar o tomar en las instalaciones de la empresa, o en el ejercicio de sus funciones, sustancias sicotrópicas y/o drogas.

7. Propalar rumores o hacer comentarios que vayan en desmedro de los intereses de la empresa o del buen nombre y prestigio de sus personeros o sus compañeros de trabajo; o, produzcan inquietud y malestar entre el personal.
8. Informarse o recabar datos de la correspondencia que pertenece al fuero privado de la empresa o de su personal.
9. Divulgar información confidencial que posee el personal en virtud de las labores que desempeña.
10. Abandonar herramientas, materiales u otros objetos o desperdicios.
11. Utilizar sin autorización previa los bienes de la empresa.
12. Inducir a la empresa a celebrar un Contrato de Trabajo mediante información falsa o adulterada, o presentar para tal fin Certificados, Títulos, Diplomas o datos falsos.
13. No cumplir con las disposiciones que dicte la Administración para el uso de vehículos de propiedad de la empresa.
14. Abandonar sin justa causa el lugar o puesto de trabajo, vale decir, sin la autorización previa del superior correspondiente. Disposición que se dicta en aditamento y en concordancia con lo dispuesto en el literal (i) del Artículo 46 del Código del Trabajo.
15. Hacer rifas, negocio o actividades similares en las instalaciones de la empresa, salvo el permiso expreso de la Administración.
16. Participar en juegos de azar u otros dentro de las instalaciones de la empresa.
17. Entregar sin autorización a cualquier persona la realización de cualquier trabajo a él encomendado.
18. Ejecutar o realizar tareas u obras particulares dentro de las dependencias de la empresa a favor de terceros, salvo que para ello tenga permiso escrito otorgado por

la Administración de la Empresa, así mismo, realizar en horas de trabajo otras labores que no sean las propias de su función o cargo.

19. No registrar el ingreso y salida de acuerdo con los sistemas de control que para el efecto establezca la empresa, ni alterar, sustraer o usar indebidamente los controles establecidos.
20. Dormir durante las horas de trabajo.
21. Para las personas que manejan fondos de la empresa, cambiar sin autorización superior, cheques de empleados o de terceras personas, así como también, aceptar vales no autorizados. A este respecto, se estará de manera estricta a las políticas que determine la empresa sobre el manejo y utilización de los recursos económicos, políticas internas que tienen el carácter de obligatorias.
22. Realizar instalaciones, reparaciones u otros trabajos en forma clandestina.
23. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y otros que por razón de su trabajo conociere o les fueren confiado.
24. Utilizar sin autorización previa la papelería, sellos, rótulos de la empresa y en general aspectos que constituyan infracciones a la ley de propiedad intelectual.

**Art. 30.- No se concederá permisos en la empresa, a menos que sean debidamente justificados y por las causas establecidas en el Art. 42 numeral 9 del Código del Trabajo.** Salvo los casos de calamidades domésticas o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad y por escrito, indicando la hora, el motivo y el tiempo de duración del mismo, junto con la autorización del Administrador del Local o jefe inmediato.

En todo caso la empresa se reserva el derecho de conceder o no el permiso, lo cual será comunicado al trabajador a través de su jefe o el encargado de comunicarlo.

Los permisos se concederán, en los siguientes términos:

- a. Siempre con derecho a la parte proporcional de la remuneración.
- b. Con la obligación de reponer el tiempo concedido; o
- c. Como anticipo a las vacaciones futuras.

Estas alternativas deberán constar por escrito al momento de concederse el permiso.

El empleado que no obtuviese la autorización para hacer uso del permiso y se ausente de sus labores será considerado en situación de falta injustificada al trabajo, en los términos de ley.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 31.- Se deja expresamente establecido que si alguna o algunas de las normas estipuladas en este Reglamento, contradicen, reforman o modifican lo prescrito en el Código del Trabajo, Reglamentos y más Leyes relacionadas con la materia, prevalecerán estas últimas. En todo lo demás, se aplicarán las disposiciones contempladas en este reglamento en la forma aquí establecida.

Art. 32.- El valor de los útiles, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del personal, correrá a cargo de éste, pudiendo la Cooperativo efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Art. 33.- En todo cuanto no estuviere señalado en el presente Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en el Código de Trabajo y más disposiciones legales que se dicten en materia laboral para el sector privado.

Art. 34.- El valor de los útiles, instrumentos o materiales de trabajo, para el caso de pérdidas o deterioros, originados por negligencia o descuido imputable del personal, correrá a cargo de éste, pudiendo la Cooperativo efectuar el descuento pertinente en el próximo inmediato pago siempre y cuando el valor no exceda del porcentaje establecido en la Ley, en cuyo caso se diferirá el pago hasta completar el valor respectivo.

Art. 35.- Todo Empleado o trabajador que por enfermedad comprobada o por calamidad doméstica no pudiere concurrir a sus labores dentro de los turnos establecidos, deberá comunicar el particular obligatoriamente a la empresa, dentro de un tiempo no mayor de 24 horas de ocurrido el hecho.

Art. 36.- Al momento de ser notificado con la terminación de su Contrato de Trabajo, y antes de recibir su liquidación, el Empleado o trabajador deberá entregar a la empresa a través de su Superior inmediato, todas las herramientas, materiales, equipos y en general, cualquier bien que le haya sido proporcionado por la Compañía para la ejecución de su trabajo.

Art. 37.- Cuando por cualquier circunstancia se termine un Contrato de Trabajo, al momento en que se efectúe la correspondiente liquidación final del Trabajador saliente, la empresa inicialmente liquidará su cuenta personal, a efectos de que se deduzca lo que se encuentre adeudando a la empresa por concepto de préstamos, multas o cualquier otro rubro que sea legalmente deducible.

Art. 38.- En caso que el trabajador no pudiere concurrir al RESTAURANTE avisará al Administrador del Local de inmediato y por cualquier medio acerca de su imposibilidad

de asistir a laborar, indicando las razones que tuviere para ello, si no se justificase la falta se presumirá que no existen justificaciones.

Para efectos del presente reglamento, serán aceptados como certificados médicos únicamente los expedidos por los facultativos del IESS.

El trabajador que se enferme durante las horas laborales, dará aviso al Administrador del Local o su jefe inmediato, quien a su vez tomará las medidas procedentes. En caso de ser necesario éste podrá autorizar la salida del trabajador.

Art. 39.- Si el trabajador pide permiso para atender compromisos particulares, no establecidos en este Reglamento ni en la Ley, estará a juicio de los empleadores autorizarle o no. En el caso de que sea autorizado, el trabajador recuperará o se le descontará su remuneración por el tiempo que dure su ausencia, según se haya autorizado. Estos permisos no podrán exceder de una jornada de trabajo. Si el trabajador no es autorizado y, de todas maneras, falta, esta falta se considerará como injustificada.

Art. 40.- El RESTAURANTE podrá conceder a los trabajadores hasta 3 días de licencia en caso de calamidad doméstica, entendiéndose como tal, el fallecimiento de parientes del trabajador, dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o su cónyuge, lo señalado en el numeral 30 del Art. 42 del Código del Trabajo.

Art. 41.- La Administración se reserva el derecho de determinar las políticas o normas administrativas internas, las cuales deberán ser acatadas y cumplidas por el personal. La determinación de políticas administrativas se hará conocer por parte de la

Administración a los Empleados o trabajadores, mediante memorándum o circulares. La falta de cumplimiento de las políticas que imparta la Administración, de acuerdo a sus necesidades y para el mejor desenvolvimiento de la misma, siempre que no violen ninguna norma legal ni contractual, serán consideradas como indisciplina y acarrearán las sanciones legales correspondientes.

**P. RESTAURANTE CHIPS LONDON**

**RUC. No. 1102713896001**

**Dado en Loja, en el mes de junio del 2020**

.....

ING. JHANETH SALAZAR JARAMILLO  
JARAMILLO  
CO-PROPIETARIO

.....

ING. FERNANDO SALAZAR  
CO-PROPIETARIO.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

A continuación, se detalla las conclusiones de la investigación realizada con la información obtenida:

- En conclusión, en este estudio, la empresa cuenta actualmente con 14 empleados y trabajadores, posee una misión, visión, objetivos y valores definidos, la empresa no posee manual de funciones, de procedimiento y manual de bienvenida.
- Después de la información recaudada en las técnicas realizadas concluimos que la empresa requiere de: diseño de organigramas estructural, funcional y posicional. La empresa tiene un organigrama organizacional general de la Matriz, pero con muchos fallos por lo cual se propone un correcto organigrama estructural para la ciudad de Loja.
- La empresa no tiene definido los niveles jerárquicos en la ciudad de Loja. Por lo cual se definió los niveles, legislativos, ejecutivos, asesores, auxiliares, operativos y descentralizados.
- No posee un manual de bienvenida que ayude a situar a los nuevos empleados en la empresa, por lo cual se propone un eficiente manual.
- No dispone de un reglamento interno de trabajo, que ayude a regular actividades de la empresa que son necesarias estipular, respetando los derechos de los empleados y trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Una vez terminado el presente trabajo, se entregará a los directivos de la empresa Chips London para que sea puesto en consideración de su ejecución llegando así a determinar las siguientes recomendaciones para la eficiente aplicación:

- Es importante definir y dar a conocer los niveles jerárquicos y organigramas de la empresa para que los empleados y trabajadores puedan conocer los niveles y puestos que existen en la empresa ayudando así a saber los niveles de potestad y responsabilidad.
- Es primordial entregar los manuales de funciones y de procedimiento a sus empleados y trabajadores para que tengan muy claro cuáles son sus funciones y todos los procedimientos que deben realizar en sus puestos de trabajo.
- Aconsejo que después de ingresar a un nuevo empleado a la empresa, la importancia de dar a conocer de primera mano el manual de bienvenida, ayudará a crear un vínculo de importancia hacia la persona y obteniendo un rápido conocimiento de la empresa.
- Es de suma importancia poner en acción el reglamento interno de trabajo, debido a que se convierte en una norma reguladora de las relaciones internas de la empresa, codificando diferentes comportamiento y acciones favorables para todos los trabajadores de la empresa.
- Se sugiere que la empresa ponga en marcha la propuesta realizada con el fin de llegar a los objetivos de manera eficiente, logrando así opacar fallos y diferentes problemas que pueden afectar a la expansión de la empresa en el mercado.

## REFERENCIAS

- Ramos, O., Tasayco, D., Castilla, L., & Wong, P. (2007). *Gestionando una institución Educativa*. Lima: Distribución JC.
- Thompson, I. (Octubre de 2007). *Concepto de Organización*. Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Palomo Angel, I. (2015). UF1090: Dirección y recursos humanos en restauración. En I. Palomo Angel, *UF1090: Dirección y recursos humanos en restauración* (págs. 59-60). Spain: Elearning S.L edicion 6.0.
- Acevedo, H. A., Amaro, R. O., Avila, A. J., Vázquez Rodríguez, D., & Veázquez, M. M. (2016). *Manual de procedimientos*. ciudad de Mexico, Ciudad de México, Mexico.
- Martin G., A. T. (2008). *Manuales de políticas y procedimientos*. Mexico, D.F: Panorama Editorial, S.A de C.V.
- MExico, C. g. (22 de febrero de 2013). Los manuales administrativos . *Guía técnica para la elaboración del manual general de dirección general de finanzas y planeacion de gestion de la calidad*. Toluca, México, México.
- Rodríguez, V. J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México, D.F: Cengage Learning editores, S.A de C.V.
- Gonzalez, S. G. (2012). *Manual de funciones*. Obtenido de wordpress: <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición*. México, D.F: McGraw-Hill / interamericana Editorres, S.A de C.V.
- Bermudez carrillo, L. a. (Abril de 2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Revista de las sedes Regionales, vol.XVI, núm. 33,2015, , 1-25*.
- PROMPERU. (enero de 2020). *Guía para la elaboración de Manuales de Franquicia*. Obtenido de siicex.gob.pe:  
<http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Gu%C3%ADa%20para%20la%20Elaboraci%C3%B3n%20de%20Manuales%20de%20Franquicias.pdf>
- Autonomous University of Baja California. (spring de 2017). *Beneficios de un reglamento los beneficios que debe tener, pag 123-126*. Obtenido de Coursehero: <https://www.coursehero.com/file/p3isjft/Beneficios-de-un-reglamento-Los-beneficios-que-debe-tener-un-reglamento-interno/>
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2009). Organización de empresas. En *organización de empresas* (pág. 4). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). En I. Chiavenato, *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (pág. 125). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de Empresas; Análisis, diseño y Estructura*. México: McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES.
- Enrique Benjamin, F. F. (2009). Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura. Mexico: McGraw-hill.

## ANEXOS

### Anexo A. Ficha Resumen del Proyecto

#### 1. Tema

“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA CHIPS LONDON CIA LTD DE LA CIUDAD DE LOJA”

#### 2. Objetivos

##### 2.1. General

- ✓ Establecer un Diseño Organizacional y Administrativo para la empresa Chips London CIA LTD de la ciudad de Loja.

##### 2.2. Específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Chips London CIA LTD para conocer cómo se encuentra realmente la empresa.
- ✓ Diseñar los organigramas estructural, funcional y posicional con sus respectivos niveles jerárquicos para una buena estructura de la empresa.
- ✓ Elaborar el manual de funciones, manual de procedimientos y manual de bienvenida; debe determinar claramente las actividades que deben cumplir cada empleado, los pasos a seguir al realizar sus actividades e información crucial de la empresa
- ✓ Proponer un reglamento interno que ayude a una adecuada optimización de los recursos de la empresa.

##### 3.1. Metodología

El presente proyecto se apoyará de los siguientes métodos de investigación.

- Método científico
- Método deductivo

- Método inductivo
- Método Descriptivo

### **3.1.1. Técnicas e Instrumentos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo investigativo son: Observación Directa; la entrevista al gerente; y las encuestas a los empleados. Además, se utilizarán consultas en internet, bibliotecas, lo cual ayudara a realizar un análisis exhaustivo acerca del tema planteado.

### **3.2. Práctica**

Con el presente proyecto de tesis aplicando la práctica brindará un apoyo significativo a la empresa Chips London CIA LTD de la ciudad de Loja, ya que, le permitirá a la empresa tener un adecuado diseño organizacional y administrativo que facilitará optimizar el tiempo en sus operaciones siendo esto de gran apoyo para su desenvolvimiento.

**Anexo B. Guía de preguntas Entrevista Gerente****UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES****ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA EMPRESA****CHIPS LONDON CIA LTD DE LA CIUDAD DE LOJA**

Como estudiante de la carrera de Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Internacional del Ecuador, con la finalidad de realizar mi proyecto de tesis me dirijo a usted para solicitarle de manera muy comedida la información requerida para el desarrollo del presente proyecto, es por ello por lo que aplicó la siguiente entrevista:

1. ¿Cuándo fue creada la empresa que usted dirige?
2. ¿Quiénes y cuántos socios conforma la empresa Chips London?
3. ¿En dónde se encuentra ubicada actualmente la empresa Chips London?
4. ¿Bajo qué disposiciones, leyes o reglamentos se enmarca la empresa?
5. ¿Con cuántos empleados y trabajadores cuenta la empresa y qué cargos desempeñan?
6. ¿Qué productos y servicios ofrece Chips London a la ciudadanía en general?
7. ¿A quiénes los consideran como competencia directa para la empresa?
8. ¿La empresa cuenta con misión,
9. ¿Enumere las principales funciones que realiza dentro de su puesto de trabajo?

10. ¿La empresa cuenta con organigramas; ¿estructurales, de funciones y de posición con sus respectivos niveles jerárquicos?
11. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones, donde indique la naturaleza de los puestos, las funciones principales, las características de clase, los requisitos, el código, el nivel jerárquico, de cada uno de los puestos que deben desempeñar cada empleado/trabajador?
12. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos que permita indicar cuales son los pasos para cumplir las actividades de cada puesto de trabajo?
13. ¿La empresa cuenta con un manual de bienvenida?
14. ¿La empresa cuenta con un manual de otorgamiento de franquicia?
15. ¿La empresa tiene establecido el reglamento interno donde se hace referencia a los deberes, actividades, tareas, acciones que deben cumplir los empleados/trabajadores?
16. ¿El puesto que usted desempeña, de quien depende y a quien supervisa para llevar a efecto todas las actividades?
17. ¿En la empresa Existe una persona encargada del personal?
18. ¿El personal que tiene a su cargo cumple satisfactoriamente las actividades encomendadas?
19. ¿Qué tipo de motivación reciben sus empleados por parte de la empresa?
20. ¿Se considera un líder?
21. ¿Qué tipo de líder se considera usted?
22. ¿Para la toma de decisiones considera las opiniones de sus empleados?
23. ¿Cómo es la forma de comunicarse con sus subordinados?
24. ¿en la empresa existe personal especializado para cada puesto de trabajo?
25. ¿Cómo es el trabajo en equipo entre sus subordinados?

26. ¿Qué métodos utiliza para la toma de decisiones?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo C. Guía de preguntas encuesta a los empleados/trabajadores**

Universidad Internacional del Ecuador

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES****ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS/TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA “CHIPS LONDON CIA LTD” DE LA CIUDAD DE LOJA.**

Como estudiante de la carrera de Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Internacional del Ecuador, con la finalidad de realizar mi proyecto de tesis me dirijo a usted para solicitarle de manera muy comedida la información requerida para el desarrollo del presente proyecto, es por ello por lo que aplicó la siguiente encuesta:

**1. ¿Tiene conocimiento si la empresa Chips London, donde usted labora cuenta con:**

**misión, visión, valores, principios?** Si la respuesta es si, enúncielos

- Sí
- No

Enúncielos:

**2. ¿En la empresa donde usted labora existe una persona encargada del personal?** Si la respuesta es sí indíquelo:

- Sí
- No

Indique quién:

**3. ¿Tiene conocimiento de quiénes ocupan cada nivel jerárquico en la empresa?**

- Sí
- No

**4. ¿En la empresa donde usted labora le entregaron o dieron a conocer el reglamento interno de la empresa Chips London?**

- Sí
- No

**5. ¿De qué forma le dieron a conocer las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo?**

- Verbal
- Escrita
- Ninguna

**6. ¿Tiene conocimiento de qué tipo de manuales posee la empresa? Si su respuesta es Sí indique cuales:**

- Sí
- No

**7. ¿Qué cargo ocupa usted en la empresa Chips London de la ciudad de Loja?**

---

**8. ¿las actividades que usted realiza están de acuerdo con el cargo que desempeña?**

- Sí
- No

**9. ¿Qué persona le contrato para ingresar a la empresa?**

- Gerente
- Otra persona

**10. ¿indique las funciones principales que desempeña dentro de su puesto o cargo en la empresa?**

---

**11. ¿Son motivados en su trabajo?**

- Sí
- No

**12. ¿Qué factores le motivan en su trabajo?**

- Ambiente agradable
- Buena remuneración
- Compañerismo
- Recompensas económicas
- Buen trato

**13. ¿Considera que el espacio físico en el que labora es óptimo para desempeñar sus funciones?**

- Sí
- No

**14. ¿Qué tipo de líder considera usted al gerente?**

- Paternalistas
- Democrático
- Participativo
- Orientado a las personas
- Carismático

**15. ¿Es considerado su criterio para la toma de decisiones?**

- Si
- No

**16. ¿Generalmente cuál es la forma de comunicarse con sus superiores?**

- Escrita
- Verbal
- Ninguna forma

**17. Las relaciones interpersonales dentro de la empresa son:**

- Excelentes
- Buenas
- Regulares
- Malas

**18. ¿Quién es su jefe inmediato?**

- Gerente
- Jefe de producción
- Encargado del departamento
- Contadora

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***