



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE TECNOLOGÍA DE LA INDUSTRIA
INGENIERÍA INDUSTRIAL

Establecimiento de manual organizacional y de funciones para la empresa
Industrial Don Pan S.A. Planta ubicada en carretera norte, Managua.

AUTORES

- Br. Miguel Ángel Abarca Dávila.
- Br. Alberto César Sánchez Tapia.
- Br. Moisés Ramón Reyes Góngora.

TUTOR

- MSc. Axel Yamil Chavarría Morales.

Managua, 22 de Abril de 2019

Dedicatoria

Este trabajo monográfico se lo dedicamos al más importante en nuestras vidas, Dios, porque es Él quien nos da toda la vida, fuerza, sabiduría y alegría para afrontar cada reto que se nos presente en la vida, empezando con un primer día de clases de niños hasta nuestro último reto para ser profesionales.

Se lo dedicamos a nuestras familias que nos han brindado todo el apoyo y esfuerzo para sacarnos adelante y hacernos personas capaces y de buenos valores ante la sociedad. Ellos estuvieron siempre a nuestro lado, aconsejándonos, compartiendo alegrías y sobre todo las tristezas y frustraciones. Siempre han sido el eje principal de nuestra educación, el ejemplo vivo de superación y fuente de admiración durante todo este tiempo. Se la dedicamos a todas aquellas amistades que se cruzaron en nuestro largo camino de los estudios, y nos aportaron un granito de arena para resolver los problemas que se nos presentaron en su momento.

Esta tesis, la dedicamos nosotros mismos, porque nada de esto hubiera sucedido si no es por esfuerzo propio, ni empeño, muchos momentos de frustración y noches sin dormir en los que siempre logramos cumplir con cada uno de los retos. La unidad y el trabajo en equipo son los principales causantes de nuestro éxito, dejando atrás todo tipo de problemas y enojos, siempre supimos dar lo mejor y apoyarnos el uno al otro para cumplir con todos los retos que tuvimos a lo largo de la carrera.

Agradecimiento

Como equipo, damos gracias por todo el éxito, al Ser que nos da cada día el aliento y la fortaleza para afrontar nuestros retos, que nos regala la vida para hacer de ella un lugar mejor, nuestro Padre Dios. Él ha sido el principal autor de nuestro trabajo, sin Él nuestra vida no avanza de la mejor manera. Dios nos da la sabiduría y el entendimiento necesario para alcanzar nuestros propósitos.

Agradecemos a nuestras familias, porque a pesar de todo, en algún momento de nuestras vidas, estuvieron ahí para aportarnos los recursos necesarios para seguir nuestro camino de la mejor manera.

Agradecemos de manera especial a nuestros padres, pues son la razón esencial por la que hemos llegado hasta esta instancia de nuestras vidas, ellos han sido el impulso, la motivación y ejemplo de trabajo duro, esfuerzo, alegría constante para afrontar cada uno de los problemas y adversidades que se nos presenten. Ellos desde pequeños nos han inculcado los valores que hacen que una persona sea mucho mejor cada día, valores que toda nuestra vida hemos puesto en práctica teniendo el resultado deseado hasta ahora.

Le damos gracias a los trabajadores en general de Industrias Don Pan S.A., planta norte, porque han sido un pilar importante, no solo para la realización de nuestro proyecto, sino también como mentores, pues nos han brindado diferentes conceptos y enseñanzas que, en un futuro, no muy lejano, lograremos mejorarlas y pondremos en práctica para crecer profesionalmente en la empresa en donde nos vayamos a desempeñar.

Agradecemos de manera especial a nuestro tutor, y todo el personal docente que compartieron sus conocimientos con nosotros, pues ellos han sido nuestra base y nuestro impulso para llegar hasta donde estamos actualmente. Fortaleciendo los valores inculcados por nuestras familias en el hogar y mejorando nuestra capacidad de pensar y solucionar cualquier adversidad tanto en nuestra profesión como en la vida.

Gracias a todos y a los que no se mencionan también, pero que de igual manera influyeron en nuestra formación profesional.

Resumen del Tema

Industrial DON PAN S.A. es una empresa que ha tenido gran aceptación en la industria del procesamiento de pan simple, repostería de primera calidad, así como el ramo de la cafetería de tal manera que los clientes adquieren los productos que ofrece la empresa. Para la organización el elemento fundamental son el personal que componen a esta siendo estos los que proporcionan calidad y prestigio con la que se caracteriza cada uno de los productos con los que cuenta la empresa por esta razón industrial don pan se plantea un proceso de diseño de sus funciones tanto en sus labores operativas como administrativas con el objetivo de alcanzar mejoras importantes en medidas de rendimiento haciendo referencia a la mejora continua con la cual está comprometida la empresa.

Una excelente gestión de Recursos Humanos, está basada en la visión futurista de los administradores y su capacidad de manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios, por lo que muchas empresas no han podido afrontarlos llevando hasta el punto de cierre de las mismas, para poder sobrellevar estos cambios es importante una excelente comunicación y relación entre las áreas, así como una buena estructura organizacional sólida y bien definida.

El presente proyecto muestra los datos obtenidos de una propuesta de manual organizacional y de funciones. Teniendo en cuenta que un manual organizacional y de funciones es un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa; que proporciona información estructural, atribuciones, objetivos y la descripción de las actividades llevadas a cabo en cada uno de los puestos que la integran.

el presente manual será un documento el cual mediante su implementación se mejorará la comunicación y relación entre las áreas de la empresa, tener un manual de funciones facilitará el proceso de reclutamiento, selección y contratación, definiendo cual es el perfil mínimo requerido y cuál es la descripción detallada de todas las competencias, experiencias, funciones, nivel académico, etc así como ser un documento de referencia al cual se podrá recurrir al momento de inducir al personal de nuevo ingreso y el cumplimiento de los objetivos estipulados por la empresa.

Tabla de contenido

Dedicatoria	II
Agradecimiento.....	III
Resumen del Tema.....	IV
1. Capítulo I. Marco General	3
1.1- Introducción	3
1.2- Objetivos del Tema	4
1.3- Justificación	5
2. Capítulo II. Marco Teórico o Conceptual.....	6
2.1. Manual de Organización y Funciones (MOF).....	6
2.2. Organización.....	6
2.3. Organigrama.....	7
2.4. Herramientas de Investigación:.....	8
2.5. Misión, Visión y Valores Organizacionales de la Empresa.	14
3. Capítulo III. Análisis y Presentación de Resultados, Metodología y Desarrollo del Tema.	15
3.1. Análisis de Resultados	15
3.2. Diseño Metodológico	18
3.2.1. Fase 1: Diseño y Definición de las herramientas de investigación.	20
3.2.2. Fase 2: Planeación estratégica (Elaboración del organigrama de INDUSTRIAL DON PAN S.A.).....	20
3.2.3. Fase 3: Elaboración de los perfiles de puesto	21
3.2.4. Fase 4: Descripción de puestos.....	22
3.2.5. Fase 5: Elaboración de MOF.....	22
3.3. Desarrollo del Tema.	23
3.3.1. Resolución de Objetivo Específico 1 y 2.....	23
3.3.2. Análisis de objetivos institucionales (Responsabilidad, Misión y Visión por área).....	23
3.3.3. Metodología y Aplicación de Resultados.....	25
3.3.4. Niveles Organizacionales de Don Pan, S. A. Planta Norte.....	27
3.4. Organigrama	29
3.4.1. Organigrama por Áreas y por Puesto de Trabajo.....	29
3.5. Resolución de Objetivo Específico 3.....	30
3.5.1. Fase 3. Perfiles de Puesto.....	30

3.5.2.	Fase 4. Fichas de Puesto.....	31
3.5.3.	Fase 5. Elaboración Del MOF, Confección y Armado de los Componentes del MOF.....	31
4.	Capítulo IV. Conclusiones.....	154
5.	Capítulo V. Recomendaciones.....	155
	Bibliografía.....	156
	Anexos.....	157

1. Capítulo I. Marco General

1.1- Introducción

La administración del recurso humano es un factor prioritario dentro de las organizaciones puesto que de su buen uso depende en gran parte el óptimo funcionamiento de las empresas, su rápida adaptación a las condiciones cambiantes del medio que las rodea y el cumplimiento de los objetivos que en su gran mayoría se plantean. En la actualidad la administración de los recursos humanos se torna cada vez más compleja, debido a que muchas organizaciones consideran los recortes de personal o los beneficios concedidos a estos como la manera más fácil de reducir costos con efectos inmediatos y visibles dándole más viabilidad al manejo financiero de la empresa. Una excelente gestión de Recursos Humanos, está basada en la visión futurista de los administradores y su capacidad de manejar los avances tecnológicos y técnicos que han activado una avalancha de cambios, por lo que muchas empresas no han podido afrontarlos llevando hasta el punto de cierre de las mismas, para poder sobrellevar estos cambios es importante una excelente comunicación y relación entre las áreas así como una buena estructura organizacional sólida y bien definida. Es por esto que en INDUSTRIAL DON PAN S.A. se planteó un proceso de diseño de sus funciones tanto en sus labores operativas como administrativas con el objetivo de alcanzar mejoras importantes en medidas críticas y actuales de rendimiento. La empresa está ubicada en el kilómetro 4 carretera norte, del nuevo diario 20 mts al oeste del departamento de Managua, Nicaragua. Las instalaciones ocupan un área de 705.012 mts² equivalente a unas mil varas cuadradas 1000.00 Vrs² de terreno, actualmente la empresa cuenta con 100 colaboradores. Industrial DON PAN S.A. es una empresa que ha tenido gran aceptación en la industria del procesamiento de pan simple, repostería de primera calidad, así como el ramo de la cafetería de tal manera que los clientes adquieren los productos que ofrece la empresa. Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar un Manual de funciones que le facilite reclutar y seleccionar los candidatos con las competencias mínimas requeridas para una adecuada adaptación e identificación de cada trabajador dentro de la empresa, así como establecer los niveles jerárquicos de la misma, documentar las funciones que servirán como instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa y actividades de las distintas áreas y puestos de trabajo, proporcionando información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realizan cada uno de los departamentos que la integran.

1.2- Objetivos del Tema

Objetivo General.

- Diseñar un manual organizacional y de funciones para la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A. que sirva de instrumento de apoyo al proceso estratégico organizacional de la empresa que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

Objetivos específicos.

- Identificar las áreas que conforman la estructura organizacional en la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A.
- Definir la nueva estructura organizacional de la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A.
- Identificar y clasificar las atribuciones, objetivos y funciones de cada cargo en la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A. Mediante la ficha de puesto.

1.3- Justificación

Teniendo en cuenta que un manual organizacional y de funciones es un instrumento de apoyo al proceso organizacional de la empresa; que proporciona información estructural, atribuciones, objetivos y la descripción de las actividades llevadas a cabo en cada uno de los puestos que la integran, se hace necesario el desarrollo e implementación de este en la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A. Ya que hasta el momento no contaba con herramientas que dieran apoyo a los elementos consecutivos de la planeación organizacional estratégica. Con la elaboración de un manual organizacional y de funciones en INDUSTRIAL DON PAN S.A.

Se espera que la empresa alcance a través de la implementación de este los siguientes beneficios:

- Mejorar la comunicación y relación entre las áreas de la empresa.
- Distribuir de manera adecuada y eficiente el trabajo.
- Evitar funciones y responsabilidades compartidas.
- Implicará tener un manual de cargos que facilitará el proceso de reclutamiento, selección, y contratación, definiendo cual es el perfil mínimo requerido y cuál es la descripción detallada de todas las competencias, experiencias, funciones, nivel académico, etc.
- Tener la documentación necesaria que sirva de apoyo en los procesos de inducción del personal.
- Aprovechamiento de manera adecuada y eficiente de los recursos.
- Elevar la calidad y eficiencia del trabajo.
- Incrementar la productividad.

2. Capítulo II. Marco Teórico o Conceptual

2.1. Manual de Organización y Funciones (MOF)

Es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo. 17021 (s.f.) MINSA. MOF.

Utilidades:

- Determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente.
- Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la entidad.
- Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o pasó en el flujo de procedimientos.
- Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio.

2.2. Organización.

Está formada por estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas y objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. También es el proceso de distribuir actividades, recursos, a través de la división de funciones, definiendo las autoridades y responsabilidades de cada departamento para que la empresa pueda alcanzar de una forma fácil sus metas. Munch L. Fundamentos de la Administración.

Tipos de estructura organizacional: La estructura es la base fundamental de la empresa donde se realiza las divisiones de las actividades para formar departamentos y posteriormente definir la autoridad con la finalidad de alcanzar los objetivos, pero también todo lo que surge de manera espontánea de la interacción entre los integrantes.

Análisis y diseño de la estructura de personas en una organización: El proceso de establecer un organigrama y proceder después a realizar una ficha de cada una de las posiciones definidas puede ayudar mucho a clarificar el modelo de gestión. Hay que tener en cuenta que no es lo mismo “funciones” que “responsabilidades”. Dos puestos de trabajo pueden desempeñar actividades incluidas en una misma función, pero tener responsabilidades diferentes.

Estructura formal: Esta estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras.

Estructura informal: Su origen está en la estructura formal ya que de ahí parte la formación de estructuras de la relación entre los miembros de conforme a una mezcla de factores. La estructura informal obedece al orden social y estas suelen ser más dinámicas que las formales. (Véase en Anexo III A.2) se observa que la estructura.

2.3. Organigrama.

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización, incluyen las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor. Rojas, C. V. (2012). Estructura Organizacional.

Tipo de Organigrama (Disposición Gráfica).

Vertical: Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual, los manuales de organización recomiendan su empleo. Gráfico véase en Anexo 5 (Plantilla de Organigrama).

Horizontales: Se forman de izquierda a derecha, la persona de mayor jerarquía se encuentra en la parte de izquierda y los demás niveles hacia la derecha.

a) Por el tipo de naturaleza se dividen en tres tipos:

- Micro administrativos: Este organigrama solo a una organización y puede ser un organigrama de forma general de toda la empresa o solo de un área.
- Macro Administrativas: En este organigrama se involucran más de una empresa
- Meso administrativo: Involucra a una o más organizaciones, pero de un mismo giro.

- b) Por su finalidad: Están integrados por cuatro subcategorías:
- Informativo: Este tipo de organigrama está pensado para ser difundido de manera pública, para que cualquier persona los pueda visualizar.
 - Analítico: Este organigrama es de carácter analista del comportamiento organizacional.
 - Formal: Es desde el punto de vista legal cuando el representante o socios determinan la estructura de la organización y este cuenta con un instrumento.
 - Informal: Este organigrama contrario al anterior no cuenta con tal instrumento escrito.
- c) Por su ámbito:
- Generales: Resalta la información importante de una organización hasta cierto nivel jerárquico a continuación.
 - Específicos: Este organigrama detalla un área a detalle.
- d) Por su contenido: Esta clase se subdivide en tres tipos los integrales, funcionales y de puestos. A continuación, se detalla cada uno:
- Integrales: Este organigrama representa toda la estructura de la organización, pero relacionan la jerarquía entre los departamentos, así como también la dependencia que existe entre ellos.
 - Funcionales: Esta estructura gráfica resalta las principales funciones que tienen a cargo los diferentes departamentos.
- e) De puestos: Organigrama de gran importancia en el área de recursos humanos debido a que aparecen los nombres de las personas que integran cada área y el número de personas.
- f) Por su distribución gráfica: Este grupo se encuentra clasificado por cuatro diferentes organigramas.

2.4. Herramientas de Investigación:

Diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo, se utilizan para recoger todos los tipos de datos necesarios para realizar la investigación, registra los datos observables de forma que representen a las variables que el investigador tiene por objeto.

Hernández Sampieri, R. (2002). Metodología de la investigación científica.

Planilla: Son un registro contable que brindan elementos que permiten demostrar, de manera transparente, la relación laboral del trabajador con la empresa, su remuneración y

demás beneficios que obtiene. Julián Pérez Porto y María Merino. (s.f) Planillas. Publicado: 2010

Ficha de Puesto: Es un método de recopilación de requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudio, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, aptitudes y características de personalidad requeridas. (s.f.). Elaboración del Manual de Organización y Funciones. Lima, Perú. La ficha de puestos es importante para comunicar al personal formalmente cuáles son sus funciones y responsabilidades, es frecuente que en las organizaciones se produzcan confusiones o indefiniciones acerca de las actividades que son responsabilidad de cada persona. Con esta ficha todos los miembros de la organización tienen claro cuáles son sus responsabilidades, cuál es su rol en la organización, y qué se espera de cada uno.

Entrevistas: Reunión de dos o más personas para tratar algún asunto, generalmente de trabajo o de negocios.

Recolección de Información: Se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, pueden ser entrevistas, encuestas, cuestionarios, observación, diagrama de flujos, entre otros.

Competencia laboral: Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente indefinida, la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Formación Académica: Remite al apartado del currículum profesional que describe la trayectoria formativa del candidato. Refleja una línea temporal a lo largo de la que la persona ha podido cursar estudios determinados.

Experiencia Laboral: Conjunto de conocimientos y aptitudes que un individuo o grupo de personas ha adquirido a partir de realizar alguna actividad profesional en un transcurso de tiempo determinado.

Descripción de Puesto: Es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto, además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución.

Componentes del Manual de Funciones:

- a. Nombre del Puesto: Designación o nombre dado al puesto, la persona que se desempeña en él se le asigna ese título. Touched, D. &. (s.f.). Manual descriptivo de puesto.
- b. Descripción Genérica: Es la justificación del puesto, proporciona una argumentación que valida su existencia; define su propósito u objetivo fundamental.
- c. Funciones: Describe los desempeños y responsabilidades que la persona debe asumir en su puesto de trabajo.
- d. Tareas o actividades: Describe las actividades a ejecutar y que tienen correspondencia con cada función.
- e. Relación de los Puestos: Se destacan dos tipos de Relaciones: Internas: Relaciones de interdependencia funcional de trabajo de un puesto con otros que pueden estar ubicados en diferentes áreas. Externas: Relaciones necesarias para coordinar esfuerzos y compartir intereses que están fuera de la empresa.
- f. Líneas de Autoridad: Es la relación de dependencia del puesto. Nivel de autoridad Basada en la subordinación entre el jefe y el subalterno. (s.f.). Manual de Organización y Funciones. Liderman.

Situación Actual de una Empresa: Es el ambiente actual por el que está atravesando una empresa desde sus fuentes externas hasta sus internas, pueden ser vistos desde el punto de vista económico, así como en la parte de recursos humanos.

Recursos humanos: Los recursos humanos de una empresa (RRHH) o human resources (HR) en inglés, es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.

Importancia del departamento de recursos humanos: La administración de recursos humanos es sumamente importante en una empresa u organización porque administra el recurso humano, por lo tanto el recurso menos predecible y dinámico. Una buena gestión de los recursos humanos genera, como un proceso en cadena, los siguientes beneficios y ventajas:

- Mejora y aprovecha las capacidades y habilidades de los trabajadores
- Aumenta el rendimiento, la calidad y la producción tanto del trabajador como de la empresa.
- La buena relación interpersonal entre los trabajadores crea motivación y buen clima.
- La buena relación interpersonal entre los trabajadores y RRHH hace que todos se sienta escuchados y valorados.
- La renovación de los puestos de trabajo o la creación de nuevos puestos de trabajos son implementados de forma armoniosa para todos.

Responsabilidades del puesto de trabajo: Es fundamental. En la determinación de las responsabilidades del puesto de trabajo es necesario detallar los requerimientos del mismo para que, entre otras cosas, pueda ser entendido de una manera fácil por otras personas distintas a la que ha realizado ese diseño y descripción.

Funciones de puesto de trabajo: Uno de los retos más importantes a los que se enfrenta el directivo o propietario de cualquier negocio es determinar cuáles serán las funciones y actividades que se deben asignar a cada puesto de trabajo, ya que de una acertada distribución de éstas dependerá el grado de eficiencia del mismo.

Aptitud: Es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen

desempeño de un negocio, industria, arte, deporte, entre otros. La palabra aptitud proviene del latín aptus que significa “capaz para”

Cualidades de una persona: Existen multitud de cualidades que se pueden encontrar en una persona, algunas de ellas son complementarias entre sí. Normalmente en una persona se pueden distinguir diferentes cualidades en distintos ámbitos. Está relacionadas con la personalidad, el carácter y especialmente, con las capacidades.

Perfil de puesto: Es, a grandes rasgos, un documento donde incluye la información del puesto a cubrir, así como las habilidades, aptitudes, formación, experiencia, etc. Que necesita tener la persona de nuevo ingreso para que cubra exitosamente una posición dentro de la empresa. A continuación, les daré una guía sencilla para que usted, dueño de empresa, realice un perfil de puesto que le ayude a contratar a la persona idónea. Touched, D. &. (s.f.). Manual descriptivo de puesto.

Responsabilidades: Descripción general del puesto, principales tareas relacionadas con el puesto, nombre del cargo, a quien reporta (nombre y cargo), número de personas a cargo, posición dentro del organigrama, responsabilidad del puesto, metas u objetivos generales del puesto.

Desempeño: Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

Cargo: Se define como la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupe un lugar específico dentro del organigrama de la empresa.

Relaciones internas: Comprende las actividades de recursos humanos relacionados con los movimientos de los empleados dentro de la organización, estas actividades incluyen la promoción, las transferencias, los descensos, las renunciaciones, los despidos y el retiro. (s.f.). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Díaz Santos.

Relaciones de trabajo: La relación de trabajo es un nexo jurídico entre empleadores y trabajadores. Existe cuando una persona proporciona su trabajo o presta servicios bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración.

Reporte: Es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información.

Requerimientos humanos: Los requerimientos humanos para el desarrollo humano. Con el propósito de hacer una revisión sistemática de cuáles aspectos del desarrollo de los seres humanos presentan déficit o constituyen.

Autoridades del puesto: Las autoridades. La autoridad se refiere a la potestad y a la doble función de mandar por un lado y de conseguir ser obedecido por otro lado, el puesto será de una sola persona sobre el resto. La autoridad de una persona es el poder que ocupa dentro de su empresa.

Nombre de puesto: Un cargo, una labor o una función pueden recibir el nombre de puesto. Jefe inmediato: El jefe es la cabeza de una organización. Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados. (s.f.). Guía de Procedimientos de Recursos Humanos Mancomunados. USAID.

Misión: Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define:

- a. Lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa.
- b. Lo que pretende hacer.
- c. El para quién lo va hacer.

Para que una Misión cumpla su función de guía y dirección del negocio, ésta debe contener algunas características: debe ser amplia y concreta.

Visión: Es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc. Ivan Thompson (s.f) Misión y Visión en las empresas.

2.5. Misión, Visión y Valores Organizacionales de la Empresa.

- Misión:

Somos una empresa líder, que ofrece servicio de cafetería y panadería con los más altos estándares de calidad, comprometidos con la salud, innovación y satisfacción de nuestros clientes.

- Visión.

Consolidar una cadena de puntos de ventas don pan a nivel nacional y regional, con un crecimiento sostenible, orientados a brindar el mejor servicio al cliente, satisfaciendo sus necesidades y comprometidos con el desarrollo de nuestros colaboradores fomentando la responsabilidad social.

- Nuestros Valores

Valor	Significado de la Empresa
Honestidad e Integridad	Actuar con rectitud, honestidad, honradez, transparencia, respeto, lealtad, justicia y confiabilidad, en respuesta a la confianza depositada por nuestros clientes.
Orientación al Cliente	La empresa tiene dentro de sus valores empresariales la orientación al cliente, de forma que todos sus productos y servicios garanticen la satisfacción de nuestros clientes.
Trabajo en Equipo	Cumplir con eficiencia y eficacia las tareas inherentes a nuestras funciones, haciendo las cosas correctas y bien hechas desde la primera vez.
Innovación	Aplicación de nuevas ideas, métodos, productos para el incremento de la productividad y por ende la rentabilidad empresarial.
Calidad del producto	Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben de llevar a cabo en un proceso orientado a la adecuación del cliente.
Responsabilidad Social	Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de la empresa.

Protección del Medio Ambiente	Contribuir en todas las acciones encaminadas a la protección del medio ambiente.
-------------------------------	--

- Nuestros Productos: Industrial Don Pan, SA es una empresa de la industria de panificación y servicios. La empresa tiene cinco líneas de productos de panificación con una gran variedad:

1. Línea de Pan Simple
2. Línea de Repostería
3. Línea de Pastelería
4. Línea de Productos Empacados
5. Servicio de Cafetería y Comida Rápida

- Marco Legal y Normativo: DON PAN es una empresa que opera dentro de los criterios de libre mercado, es decir, lo determina la oferta y la demanda. Las leyes y reglamentos que rigen el sector de panificación lo determina el ordenamiento jurídico existente en materia de alimentos y bebidas. Las regulaciones del sector las dictan los Ministerios de Fomento a la Industria y el Comercio y Ministerio de Salud.

3. Capítulo III. Análisis y Presentación de Resultados, Metodología y Desarrollo del Tema.

3.1. Análisis de Resultados

Análisis de la estructura organizativa actual: Actualmente la empresa funciona en una estructura organizacional informal, tanto para las labores productivas como administrativas. Así mismo la empresa cuenta con 52 equipos para los procesos productivos, las cuales han sido adquiridas en el transcurso y crecimiento de la empresa a lo largo de los años INDUSTRIAL DON PAN S.A. no cuenta con un manual de funciones, así mismo no está definida la estructura organizacional de la empresa, actualmente la empresa presenta dificultades en el manejo de la información de las labores correspondientes a cada puesto de trabajo, por lo que los colaboradores no conocen con certeza las actividades que realmente les compete llevar a cabo. La empresa carece de una organización estratégica que permita identificar de manera clara y concisa la misión, visión y objetivos organizacionales. El organigrama que tiene la empresa fue creado empíricamente

respondiendo a las necesidades de la empresa en ese momento, pues no se ha registrado estudio ni creación de ningún manual de funciones en los años anteriores para lograr mejorar dicho organigrama. Por lo anterior se hace necesario el desarrollo e implementación de un manual de funciones que permita establecer una organización estratégica en la cual se establezcan y señalen las funciones a cumplir en los distintos cargos de la empresa con el objetivo de disminuir el tiempo de las actividades, elevar la calidad y eficiencia, facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales enfocados hacia la rentabilidad y la productividad. Teniendo en cuenta todo lo antes descrito y las necesidades planteadas anteriormente mediante la recopilación de información, basándose en información brindada por la empresa (Planilla) haciendo uso de distintas herramientas y de recopilación de información se obtuvo lo siguiente:

#.P.	Lista de Puestos de Trabajos	Cargos
1	Gerente General (1)	GERENTE DE SUCURSAL
2	Vice Gerente (1)	SUB- GERENTE DE SUCURSAL
3	Gerente Administrativa Financiera (1)	GERENTE ADMTVO
4	Gerente Producción Planta Norte (1)	GERENTE PRODUCCION
5	Supervisor Planta (1)	SUPERVISORA
6	Responsable Mesa Pan Simple (1)	PANADERO
7	Panaderos (4)	PANADERO
8	Responsable Calidad y Empaque (1)	EMPACADOR
9	Empacador (6)	EMPACADOR
10	Responsable Lavado Bandeja y Limpieza (2)	LAVANDERÍA
11	Responsable Mesa Repostero (1) 20	PANADERO
12	Responsable Mesa Postre Frio (1)	PANADERO
13	Responsable Mesa Repostería Salada (2)	REPOSTERA
14	Responsable Mesa Queque (1)	REPOSTERA
15	Responsable de Horneo (2)	HORNERO
16	Planificador (1)	PLANIFICADORA
17	Responsable de Cartera y Cobro (1)	CARTERA Y COBRO
18	Resp. Compras e Inventarios BC MP/Emp (1)	BODEGUERO
19	Bodeguero (2)	BODEGUERO
20	Responsable Bodega PT(1)	BODEGUERO
21	Facturación (1)	ATENCIÓN AL CLIENTE
22	Despachadores (2)	DESPACHADOR
23	Responsable Mercadeo (1)	ATENCIÓN AL CLIENTE
24	Impulsadora (3)	IMPULSADORA
25	Conductores (3)	CONDUCTOR
26	Cocineras (2)	COCINERA
27	Cajeras (2)	CAJERA
28	Responsable Mantenimiento (1)	MANTENIMIENTO
29	Vigilancia Interna (1)	VIGILANTE
30	Responsable Informática (SISTEMA) (1)	RESPONSABLEDEINFORMÁTICA
31	Cocinera de Producción (1)	COCINERA
32	Mesera(5)	MESERA
33	Panadero Repostero (2)	PANADERO
34	Asistente de Administración (1)	ASISTENTE
35	Contador (1)	CONTADOR
36	Auxiliar de Contador (1)	AUXILIAR

3.2. Diseño Metodológico

Diseño Metodológico de la Creación del Manual Organizacional y de Funciones en Industrial Don Pan S.A (Planta Norte)

Fase	Información Necesaria.	Proceso	Resultados
1. Definición de las Herramientas.	<ul style="list-style-type: none"> -Metodología de 5 Fases de NCA Consultores. -Investigación Documental, Exploratoria y Descriptiva (Como técnica para la recopilación de información) 	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño de la Herramientas. -Presentación G. Admón. (Si es pertinente), Ajustes y Aprobación. 	-Herramientas Aprobadas.
2. Organigrama.	<ul style="list-style-type: none"> -La Planilla. -Software de Diseño -(Dibujo de Google o Visio). 	<ul style="list-style-type: none"> -Planeación. -Elaboración del Organigrama partiendo de la planilla. -Revisión con el tutor y la Gerencia Admón y Aprobación. 	-Organigrama Aprobado. <ul style="list-style-type: none"> -Por Área. -Por Puestos de Trabajos. -Tabla de Jerarquización.
3. Elaboración de los perfiles de puesto	<ul style="list-style-type: none"> -Ficha de Perfil de Puesto. -Cuestionario del Perfil. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de las Entrevistas. -Recolección de la información del Perfil: Competencia, Formación, educación, experiencia. -Presentación y Aprobación por el Tutor. Presentación y Aprobación por la Gerencia. 	-Perfiles de Puesto.

4. Descripción de puesto.	-Formato Entrevista del puesto. -Formato Ficha de Puesto.	-Realización de las Entrevistas para determinar las funciones y actividades desarrolladas por cada puesto. -Llenado de la Ficha de Puesto. -Presentación y Aprobación por el Tutor. Presentación y Aprobación por la Gerencia.	-Fichas de Puesto.
5. Elaboración del MOF.	-Formato de MOF.	-Confección y Armado de los Componentes del Manual Organizacional y de Funciones.	-Manual Organizacional y de Funciones Elaborado.

Consultores, NCA. (s.f.). *5 Fases para la Elaboración de un MOF*. Managua.

El Manual de Organización y Funciones se realizará basándonos en la metodología de 5 fases para la elaboración de un Manual de Organización y funciones desarrollada por NCA Consultores y Auditores, y descrita a continuación:

Para la elaboración del (MOF) Llevaremos a cabo las siguientes fases:

3.2.1. Fase 1: Diseño y Definición de las herramientas de investigación.

En el presente estudio el tipo de investigación es de carácter exploratorio, descriptivo y documental (Técnica utilizada para la recopilación de información), además se deberá identificar las fuentes primarias y secundarias de la información, ya que su finalidad es definir rasgos que identifiquen las principales características de las funciones de cada puesto de trabajo, con el objetivo de obtener datos válidos y confiables de tipo aproximativos a la situación actual de la organización, esto será de vital importancia para llevar a cabo la elaboración de un manual organizacional y de funciones en la empresa INDUSTRIAL DON PAN S.A. Para esto será necesario:

- a. Determinar los requerimientos que Industrial Don Pan S.A. necesita que se documenten en el MOF. Por ejemplo: contenido del MOF, estructura, campos específicos que deseen incorporar en las fichas de puestos, en los perfiles o en el MOF.
- b. Elaboración de herramientas claves para la obtención de datos relativos a los cargos y estructura organizacional de la empresa
 - Plantilla de organigrama.
 - Ficha de Perfil de Puesto.
 - Guía de preguntas para el Perfil de Puesto (preguntas para entrevista).
 - Ficha de Puesto (descriptor).
 - Entrevista (Guía de preguntas para información sobre el puesto.)
 - Presentación de herramientas a la administración de la empresa.
 - Revisión y ajuste de ser necesario de las herramientas
 - Aprobación e implementación de las herramientas.

3.2.2. Fase 2: Planeación estratégica (Elaboración del organigrama de INDUSTRIAL DON PAN S.A.)

- a. Se llevará a cabo la revisión de la situación actual de la información respecto a la estructura organizativa de INDUSTRIAL DON PAN S.A.

- b. Se definirán los distintos tipos de cargo con sus responsabilidades y funciones específicas con el fin de desarrollar de manera adecuada el (MOF de Don Pan) Cumpliendo con los requerimientos necesarios para su debido desempeño.
- c. Recopilar información para establecer los elementos claves para el diseño de la estructura organizacional de don pan.
- d. Elaboración del organigrama pertinente de la planilla.
- e. Presentación del organigrama al tutor, para su posterior revisión por el mismo.
- f. Presentación de propuesta de organigrama a la gerencia.
- g. Aprobación y/o ajuste del organigrama si fuese necesario.

3.2.3. Fase 3: Elaboración de los perfiles de puesto

Para la elaboración del perfil del puesto se buscará determinar las aptitudes, cualidades y capacidades fundamentales para el adecuado funcionamiento del puesto, las mismas que deberán responder a los objetivos de la institución. Para elaborarlo se tomará en cuenta los elementos como la experiencia laboral, el nivel de formación académica y la competencia.

Para esto será necesario:

- Se llevarán a cabo entrevistas con los líderes de la organización con la finalidad de determinar la situación actual y los factores de motivación de los colaboradores, así como definir misión, visión y conocimientos mínimos requeridos para el correcto desempeño del puesto.
- Se determinará la información necesaria con los Jefes Inmediatos, con el objetivo de conocer mejor y más a fondo el funcionamiento y las actividades involucradas en estos, prestando atención especial a aquellos aspectos clave de los mismos.
- Se definirán los distintos tipos de cargo, sus responsabilidades y funciones específicas con el fin de desarrollar de manera adecuada el (MOF de Don Pan) Cumpliendo con los requerimientos necesarios para su debido desempeño.
- Recopilaremos información para establecer los elementos claves para el diseño de la estructura organizacional de don pan.
- Basado en la información obtenida se definirán aptitudes, actitudes, habilidades, conocimientos y demás factores de importancia por puestos de trabajos.

3.2.4. Fase 4: Descripción de puestos

- Paso # 1: Análisis del cargo:

Se recopila la información requerida y se revisará la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación.

Nota: Debe quedar claro la necesidad de desarrollar relaciones internas productivas y de cooperación.

Análisis desde los objetivos institucionales: A partir de la información recogida se revisará si el análisis de cargos realizado en las respectivas áreas o departamentos, corresponde realmente al perfil que la institución desea y necesita para mejorar los servicios que presta a la empresa.

- Paso # 2: Elaborar la descripción del puesto:

Con la información y el análisis realizado se elabora una descripción y especificación del puesto:

La descripción del puesto incluirá las actividades y responsabilidades inherentes al mismo, así como sus características importantes y las relaciones de trabajo. Las especificaciones del puesto establecerán las cualidades personales necesarias para el desempeño del mismo.

- Paso #3: Revisión del análisis con los encargados de cada puesto:

El análisis realizado será verificado con el trabajador o su superior inmediato. Esta verificación

ayudará a determinar si la descripción realizada del cargo es correcta, si está completa y si es fácil de entender para todos los involucrados.

3.2.5. Fase 5: Elaboración de MOF

Una vez obtenidos los datos e información necesaria registrada en las fases anteriores se procederán a la elaboración de un manual de organización y de funciones. Posteriormente este será presentado al tutor para su debida revisión y aprobación o ajuste del mismo luego deberá de ser presentado a la administración y realizar ajustes de ser requerido finalmente este será presentado a la gerencia general con el objetivo de la implementación de este en la empresa.

3.3. Desarrollo del Tema.

3.3.1. Resolución de Objetivo Específico 1 y 2.

Estructura Organizacional: Mediante entrevistas con la gerencia general, jefes inmediatos y personal en general de Industrial Don Pan S.A. se logró determinar los grupos de puestos relacionados entre sí de la empresa, así como conocer mejor y más a fondo el funcionamiento y las actividades involucradas en estos. Cargo Basado en la tabla de lista de puestos, la cual fue obtenida mediante el proceso de entrevista con los líderes de la organización, se procedió con la redistribución de los grupos de puestos, delimitando así 5 áreas fundamentales:

- a. Gerencia General.
- b. Mercadeo.
- c. Producción.
- d. Administración
- e. Sala de Ventas.

Objetivos de la institución (Responsabilidades, Misión y Visión por cada área): Para entender los objetivos de la institución se determinó por cada una de las áreas, las responsabilidades que le corresponden a cada una de ellas, así como también la misión y visión por cada una de las mismas. Es así como la organización mantendrá una clara percepción de lo que tienen que hacer, lo que significan como organización y lo que quieren ser.

3.3.2. Análisis de objetivos institucionales (Responsabilidad, Misión y Visión por área)

- Gerencia General

Responsabilidad del Área: Coordinar e implementar las estrategias necesarias para que la empresa opere de manera eficiente, evitando pérdidas de recursos innecesarios, ya sean económicos o insumos para la organización (Producción, Mercadeo, Administración y Sala de Ventas).

Misión del Área: Tomar decisiones de acuerdo a la demanda que presente la empresa, para solucionar cualquier inconveniente que surja de manera interna y mejorar los métodos que se utilizan en cada una de las áreas, evitando pérdidas.

Visión del Área: Llevar a la empresa a un nivel de competitividad más alto nacionalmente, y crear nuevas negociaciones para alcanzar ventas a nivel internacional mejorando las condiciones de las instalaciones, la calidad del servicio y de producción.

- Mercadeo

Responsabilidad del Área: Cumplir las metas de ventas establecidas por la demanda y entregar los pedidos en tiempo y forma.

Misión del Área: Elevar el porcentaje de ventas empleando métodos de publicidad y promoción a los clientes.

Visión del Área: Ser una de las empresas número uno en ventas, por su calidad de servicio y eficiencia en la entrega, ampliando la cartera de clientes y mejorando la publicidad de los productos en venta.

- Producción

Responsabilidad del Área: Producir la cantidad de productos determinados en la planificación diaria de producción para evitar quiebres de stock y cumplir la demanda de los clientes.

Misión del Área: Aumentar la producción optimizando tiempos y recursos manteniendo el cumplimiento de la planificación y evitando quiebres de stock.

Visión del Área: Elevar los procesos de producción aplicando la mejora continua y mejorando el nivel de eficiencia y eficacia de los operarios para entregar los pedidos en tiempo y forma erradicando las pérdidas con los clientes y las incidencias dentro del área.

- Administración

Responsabilidad del Área: Mantener el funcionamiento de la empresa en su totalidad, tanto recurso humano, recursos productivos y económicos.

Misión del Área: Brindar a las diferentes áreas de la empresa todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades establecidas en cada una de sus áreas.

Visión del Área: Mejorar el funcionamiento de la empresa optimizando la mayor cantidad de recursos necesarios que puedan generar gastos que provoquen la pérdida significativa de recursos económicos de la empresa.

- Sala de Ventas

Responsabilidad del Área: Brindar un servicio de calidad a nuestros clientes para cumplir con las metas ventas establecidas.

Misión del Área: Elevar el nivel de calidad de servicio promocionando diferentes platillos y productos a los clientes según sus necesidades y sus gustos, mejorando así las ventas y aumentando la demanda.

Visión del Área: Ser una empresa reconocida internacionalmente por su calidad de servicio, ofreciendo diversos platos típicos a precios razonables y de buena calidad.

3.3.3. Metodología y Aplicación de Resultados.

- Fuentes Primarias y Secundarias: Según el nivel de información que proporcionan las fuentes de información pueden ser primarias y secundarias. Dicho esto, se identificaron las diferentes fuentes de información Explorativa, Descriptiva y Documental que se realizó para recabar la información necesaria para elaborar el MOF de Industrial Don Pan S. A. La fuente primaria se obtuvo mediante las entrevistas realizadas al personal que labora en la empresa. Se utilizaron las guías de preguntas elaboradas para la recopilación de información (véase los instrumentos en Anexos 1, 2 y 6) y las reuniones con los líderes de la organización para la examinación, análisis y aprobación de la información con el fin de tener ideas nuevas y originales que se asemejara a la realidad y necesidades de la organización. La fuente secundaria se obtuvo mediante la recopilación de información documentada que se maneja en la organización (Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015, Manuales BPM, Registro de personal, etc.) Para ello se utilizó el instrumento Ficha de Contenido Documental (véase Anexo 8). Se analizó y se filtró la información relevante relacionada con el MOF que se realizó en el presente proyecto monográfico.

- Fase 1: Herramientas Utilizadas

En esta fase se definieron y se diseñaron las herramientas necesarias para cada una de las posteriores fases (2, 3, 4 y 5). Como parte del Establecimiento del MOF para la empresa Industrial Don Pan S.A. Planta norte.

- a. Formato de Entrevista de Perfil de Puesto (Guía de preguntas de perfil de puesto). **Anexo 1.**
- b. Formato de Entrevista de Puesto (Guía de preguntas para descriptor de puesto). **Anexo 2.**
- c. Formato de Perfil de Puesto. **Anexo 3.**
- d. Formato de Puesto (Descriptor). **Anexo 4.**
- e. Plantilla de Organigrama. **Anexo 5.**

- f. Guía de Preguntas para Responsable de Área (Responsabilidades, Misión y Visión del Área) **Anexo 6.**
- g. Formato de Hoja de Control de Cambios y Mejora Continua. **Anexo 7.**
- h. Ficha de Contenido Documental **Anexo 8.**

- Fase 2: Planeación Estratégica:

Basado en la información recopilada con los líderes de la organización, así como observación en el proceso interno de la empresa, se definió la situación actual con respecto a su estructura organizacional, dentro de ello, se identificó que la actividad realizada en la empresa, no tenían una distribución adecuada, por consecuencia, había funciones repetitivas y duplicadas en algunos cargos. Tomando esta situación como referencia, se procedió a clasificar las funciones por prioridad dentro de cada puesto, lo que, en coordinación con la gerencia general y los jefes inmediatos, nos llevó a unificar las tareas para cada cargo, delimitando así puestos oficiales según las actividades por cada área determinadas anteriormente. Teniendo los puestos debidamente definidos, se presentaron a la gerencia, y en colaboración con estos se procedieron a definir cada uno de los niveles de jerarquización basados en los planes estratégicos de la empresa obteniendo lo siguiente:

3.3.4. Niveles Organizacionales de Don Pan, S. A. Planta Norte.

Niveles Orgánicos de DON PAN S.A PLANTA NORTE				
Estratégico (Toma de decisiones)	Gestión (Planeación)	Nivel de Conocimiento (Implementación y Coordinación)	Operacional (Ejecución)	
Niveles Jerárquico				
1	2	3	4	
Gerente General.	Responsable de Mercadeo y Ventas.	Impulsador.	Conductor.	Responsable de Vigilancia Interna.
Vice Gerente.	Gerente de Producción.	Supervisor de Producción.	Responsable de Mesa de Queque.	Responsable de Compras e Inventario.
Responsable de Informática (Sistema).	Gerente Administrativo Financiero.	Planificador.	Responsable de Repostería.	Responsable de Cocina de Producción.
		Asistente Administrativo.	Responsable de Pan Simple.	Resp. de Bodega PT e Inventario.
		Contador General.	Responsable de Postre Frio.	Mesera.
		Responsable de Caja.	Responsable de Repostería Salada.	Panaderos de Repostería.
		Responsable de Cocina SV.	Responsable de Horneo.	Panadero de Pan Simple.
			Responsable de Empaque.	Empacador.
			Responsable de Lavandería.	Auxiliar Contable.
			Responsable de Mantenimiento.	Responsable de Bodega.
			Responsable de Cartera y Cobro.	Facturador.
				Despachador.

Nivel Jerárquico 1 (Estratégico): En este nivel está comprendido por los cargos de autoridad alta, es aquí donde las decisiones estratégicas organizacionales, así como los objetivos e indicadores son diseñadas y discutidas para posteriormente ser implementadas con los demás niveles Orgánicos. En industrial don pan s.a. el Gerente general representa la autoridad máxima quien ejerce autoridad sobre todos los órganos de dirección intermedia, administrativa y operativa. Siendo este el responsable del cumplimiento de los objetivos organizacionales y el correcto funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa, manteniendo esta coordinación directa con los líderes de procesos (órganos de dirección intermedia).

Nivel Jerárquico 2 (Gestión/planeación): Los órganos de gestión o dirección intermedia son responsables de gestionar cada uno de los indicadores y objetivos específicos para sus respectivas áreas, todo esto en base los planes estratégicos establecidos por la alta gerencia de la empresa. Estos poseen autoridad gerencial hacia los colaboradores a su cargo, así como la responsabilidad de desarrollar y dar cumplimiento a las metas u objetivos establecidos por cada unidad. Los órganos de gestión / planeación (dirección intermedia) el cual está constituido por mercadeo y ventas, gerencia de producción, gerencia administrativa financiera manteniendo éstas relación directa y comunicación fluida con la gerencia general informando continuamente del avance y funcionamiento de los procesos e indicadores organizacionales así como recibir orientaciones generales sobre las políticas tanto de calidad y sistemas de desarrollo., así mismo en este nivel es de vital importancia la relación y comunicación entre sí, estos mantienen una relación de intercambio de información y coordinación de cada una de las actividades entre sí.

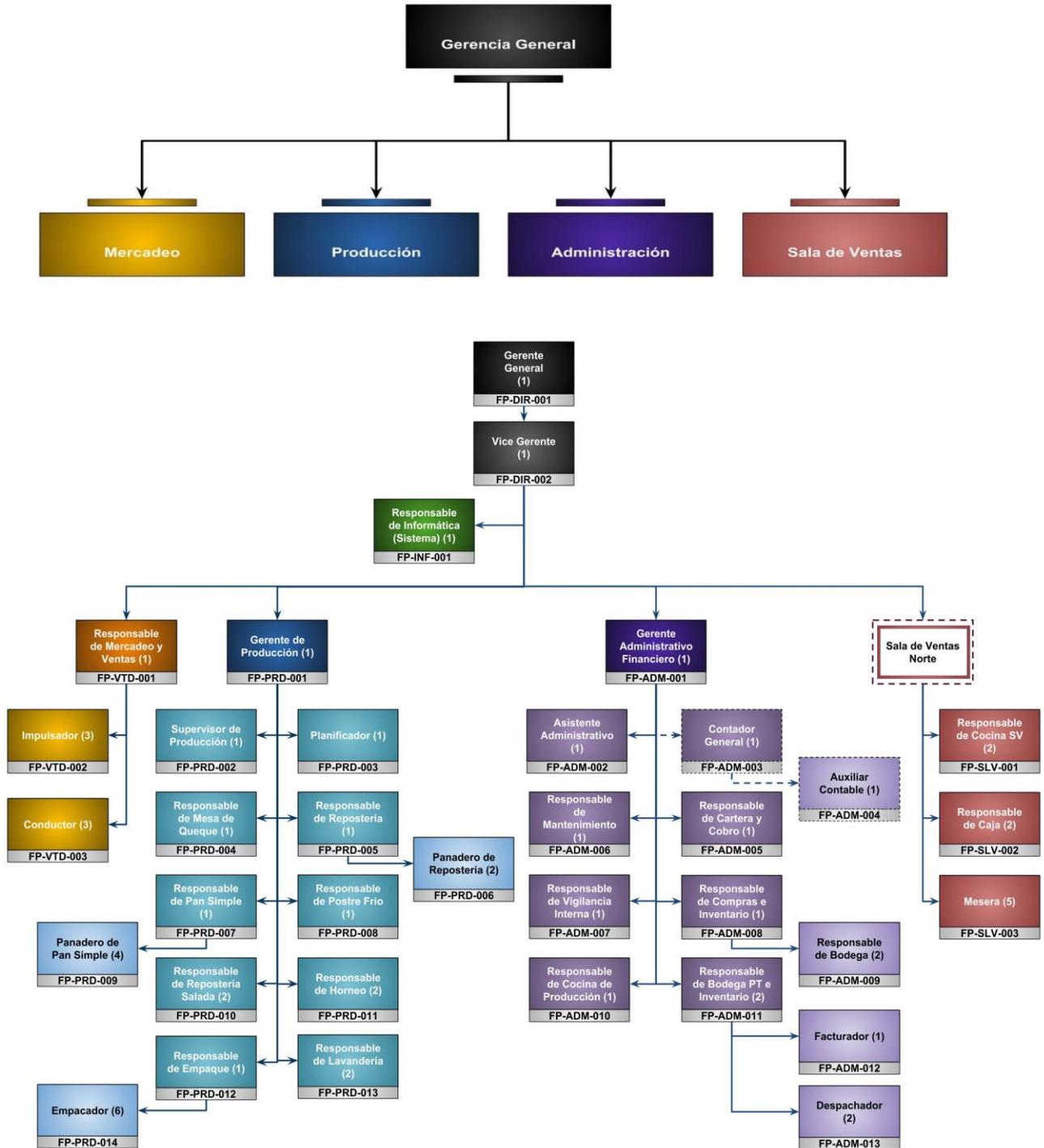
Nivel Jerárquico 3 (Nivel de conocimiento): Los órganos de nivel de conocimiento son los responsables de implementar y dar seguimiento a los métodos o estrategias propuestos por la gerencia e implementados por la dirección intermedia es decir son los responsables de supervisar que los métodos se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado , brindando informes de forma continua a la dirección intermedia en cuanto a metas de área se refiere, todos estos mandos tienen la posibilidad de informar a la gerencia según se le sea solicitado o considere conveniente informando de igual manera a la dirección intermedia o supervisor inmediato.

Nivel Jerárquico 4 (operacional ejecución): Los órganos de nivel operacional son los encargados de llevar a cabo o implementar a forma operativa los métodos estratégicos establecidos por la gerencia con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por cada área, estos mantienen comunicación constante con los órganos de nivel de conocimiento (nivel 3) en cuanto al desarrollo de los indicadores y alcance de las metas establecidas por área se refiere. Una vez distribuido cada puesto en su nivel de jerarquización, se estableció la nueva estructura organizacional tomando en cuenta los vínculos que existen entre cada uno de los puestos.

3.4. Organigrama

En los siguientes gráficos se presentan los organigramas aprobados por la Gerencia de Industrial DON PAN S.A.

3.4.1. Organigrama por Áreas y por Puesto de Trabajo



3.5. Resolución de Objetivo Específico 3.

3.5.1. Fase 3. Perfiles de Puesto.

Perfiles de puesto: Para la elaboración de los perfiles de puestos se realizaron entrevistas con los líderes de la organización con el fin de determinar la situación actual y los factores de motivación de los colaboradores, así como la misión, visión y conocimientos mínimos requeridos para el desempeño de la empresa. Recopilamos la información necesaria con el objetivo de conocer más a fondo el funcionamiento y las actividades involucradas presentando atención especial a los aspectos claves, para definir los tipos de cargos, responsabilidades y funciones específicas para el desarrollo adecuado del MOF, todo esto cumpliendo con los requerimientos necesarios para el buen desempeño. Teniendo definidos cada uno de los requerimientos se definieron las aptitudes, actitudes, habilidades, conocimientos y demás factores de Importancia por cada puesto de trabajo.

Aplicación de las entrevistas de perfil de puesto: Teniendo presente la estructura organizacional, clasificado en sus niveles jerárquicos correspondientes, se procedió con la descripción de las fichas de cada uno de los puestos. Industria Don Pan, consta de 36 puestos en total, cada uno con funciones similares en su totalidad, pero con diferencia en algunas tareas en específico. Tomamos como muestra total, los 36 puestos, y se realizó una entrevista a cada uno de los empleados por puesto. Se recopiló la información necesaria para poder establecer cada uno de los requisitos del perfil de puesto, también para determinar el nivel de educación que debe tener la plaza, experiencia, las capacidades y habilidades necesarias para la realización de las actividades correspondientes a cada puesto.

Llenado de la ficha de puestos: Se tomaron en cuenta los 36 puestos con los que cuenta la empresa(Planta Norte), se procedió con la entrevista a los operarios promedios que ejercen los puestos ya determinados, se redactaron una serie de preguntas que ayudaron a establecer las funciones, tareas, y reportes que tienen que realizar en cada uno de los puestos, también se determinaron el nivel de experiencia, las capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes que se requiere del personal para ejercer cada cargo, así mismo los distintos niveles de educación profesional que requiere el puesto, todo esto se realizó con el apoyo de los jefes de cada área, así mismo, en el caso del llenado de las fichas de los jefes de áreas, se redactaron las preguntas con la ayuda de la gerencia general. Una vez

teniendo toda la información recopilada se procedió a validarse con la gerencia general cada una de las fichas de puesto y así determinar una ficha oficial.

3.5.2. Fase 4. Fichas de Puesto.

Ficha de Puesto (Descriptor): Para la elaboración del Descriptor de Funciones se realizaron entrevistas con los responsables de los cargos, con el fin de determinar la situación actual de cómo realmente se realizan las tareas en cada puesto de trabajo, recopilamos la información necesaria con el objetivo de conocer más a fondo el funcionamiento y las actividades involucradas presentando especial atención a los aspectos claves como las relaciones internas y externas y los principales informes y reportes que se deben de entregar, para definir la descripción del puesto y las funciones específicas para el desarrollo adecuado del MOF.

Aplicación de las entrevistas de Ficha de Puesto: Teniendo ya definida la presente estructura organizacional, se procedió con la descripción de las fichas de cada uno de los puestos. Industrial Don Pan, consta de 36 puestos en total, cada uno con funciones similares en su totalidad específicamente en las áreas de trabajo, pero con diferencia en algunas tareas en específico. Tomamos como muestra total, los 36 puestos, y se realizó una entrevista a cada uno de los empleados por puesto. Se recopiló la información necesaria para poder establecer cada una de las funciones, Relaciones de trabajo internas y externas y los respectivos reportes entre puestos. Se revisó a detalle y Se procedió al llenado de la Ficha de Puesto (Descriptor).

3.5.3. Fase 5. Elaboración Del MOF, Confección y Armado de los Componentes del MOF.

Fichas de Puestos - (Combinación de la Ficha de Perfil y Ficha de Puesto - Descriptor): Luego de haber realizado las entrevistas necesarias con cada uno de los trabajadores y haber hecho el análisis junto con la gerencia general y los responsables de cada puesto, se distribuyeron cada una de estas funciones evitando la duplicidad de tareas o la sobrecarga de actividades en algunos puestos, así también se analizó el vínculo que tendría un puesto con otro ya sea internamente o de manera externa con respecto a los clientes, toda esta información se reunió en una sola base de datos obteniendo así las fichas oficiales que requiere la empresa, detallando los requisitos que tienen que cumplir por puesto cada

uno de los trabajadores y las funciones a desempeñar según prioridades asignadas por la gerencia, con el fin de valorar el cumplimiento de las actividades que demande la empresa y lograr un nivel de eficiencia y calidad de servicio alto. Teniendo en cuenta cada uno de los puestos y tomando como referencia las tareas a realizarse, se establecieron las áreas con las que contará la empresa y se asignaron los puestos según cada área, desde el área de menor prioridad hasta la que se requiere de mayor estrategia para elevar la demanda, de esta forma se obtuvo el organigrama oficial con el que la empresa puede desempeñarse de manera adecuada atendiendo a las demandas de los clientes. De este organigrama se clasificaron cada uno de los niveles jerárquicos definidos anteriormente, con el objetivo de distribuir las prioridades de la empresa, desde la producción hasta la venta de los productos terminados. Teniendo como resultado el manual de funciones apto para el funcionamiento adecuado de la empresa, este manual se realizó con la visión de mejorar la eficiencia en la producción y elevar el nivel de calidad de servicio en las ventas, generando mayores ganancias y reduciendo gastos innecesarios.

Componentes del Manual Organizacional entregado a la empresa Industrial Don Pan S. A.

- Portada.
- Hoja de Control de Cambios y Mejora Continua.
- Historia de la Empresa.
- Misión y Visión de la Empresa
- Valores
- Productos
- Clientes.
- Marco Legal y Normativo.
- Niveles Orgánicos.
- Organigrama por Áreas.
- Organigrama por Puestos de Trabajo.
- Estructura Organizacional de Industrial Don Pan S.A.
- Fichas de Puestos

Estructura Organizacional de Industrial Don Pan S.A					
# Ficha	Código de Ficha	Personal	Nombre del Cargo	Cargo del Jefe Inmediato	Área
1	FP-DIR-001	1	Gerente General	Accionistas / Junta Directiva	Gerencia General
2	FP-DIR-002	1	Vice Gerente	Gerente General	
3	FP-INF-001	1	Responsable de Informática (Sistema)	Gerente General	
4	FP-VTD-001	1	Responsable de Mercadeo y Ventas	Gerente General	Mercadeo
5	FP-VTD-002	3	Impulsador	Responsable de Mercadeo y Ventas	
6	FP-VTD-003	3	Conductor	Responsable de Mercadeo y Ventas	
7	FP-PRD-001	1	Gerente de Producción	Gerente General	Producción
8	FP-PRD-002	1	Supervisor de Producción	Gerente de Producción	
9	FP-PRD-003	1	Planificador	Gerente de Producción	
10	FP-PRD-004	1	Responsable de Mesa de Queque	Gerente de Producción	
11	FP-PRD-005	1	Responsable de Repostería	Gerente de Producción	
12	FP-PRD-006	2	Panadero de Repostería	Responsable de Repostería	
13	FP-PRD-007	1	Responsable de Pan Simple	Gerente de Producción	
14	FP-PRD-008	1	Responsable de Postre Frio	Gerente de Producción	
15	FP-PRD-009	4	Panadero de Pan Simple	Responsable de Pan Simple	
16	FP-PRD-010	2	Responsable de Repostería Salada	Gerente de Producción	
17	FP-PRD-011	2	Responsable de Horneo	Gerente de Producción	
18	FP-PRD-012	1	Responsable de Empaque	Gerente de Producción	
19	FP-PRD-013	2	Responsable de Lavandería	Gerente de Producción	
20	FP-PRD-014	6	Empacador	Responsable de Empaque	
21	FP-ADM-001	1	Gerente Administrativo Financiero	Gerente General	Administración
22	FP-ADM-002	1	Asistente Administrativo	Gerencia Administrativa Financiera	
23	FP-ADM-003	1	Contador General	Gerencia Administrativa Financiera	
24	FP-ADM-004	1	Auxiliar Contable	Contador General	
25	FP-ADM-005	1	Responsable de Cartera y Cobro	Gerente Administrativo Financiero	
26	FP-ADM-006	1	Responsable de Mantenimiento	Gerente Administrativo Financiero	
27	FP-ADM-007	1	Responsable de Vigilancia Interna	Gerente Administrativo Financiero	
28	FP-ADM-008	1	Responsable de Compras e Inventario	Gerente Administrativo Financiero	
29	FP-ADM-009	2	Responsable de Bodega	Responsable de Compras e Inventario	
30	FP-ADM-010	1	Responsable de Cocina de Producción	Gerente Administrativo Financiero	
31	FP-ADM-011	2	Responsable de Bodega PT e Inventario	Gerente Administrativo Financiero	
32	FP-ADM-012	1	Facturador	Responsable de Bodega PT e Inventario	
33	FP-ADM-013	2	Despachador	Responsable de Bodega PT e Inventario	
34	FP-SLV-001	2	Responsable de Cocina SV	Vice Gerente	Sala de Ventas
35	FP-SLV-002	2	Cajera	Vice Gerente	
36	FP-SLV-003	5	Mesera	Vice Gerente	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Gerente General	Área:	Gerencia General.
Jefe Inmediato:	Accionistas/Junta Directiva..	Puesto a su Cargo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vice Gerente. 2. Responsable de Informática (Sistema). 3. Mercadeo. 4. Gerente de Producción. 5. Gerencia Administrativa Financiera.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para cumplir con los objetivos estratégicos y metas generales de la Empresa.

Funciones

- Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las funciones generales y específicas de la empresa.
- Coordinar, Controlar y Supervisar las políticas financieras, operativas y de logística, administrativas y contables con el objetivo de regular y controlar las diferentes actividades de la empresa.
- Suscribir convenios de servicios o de otra naturaleza, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa cuando fuere delegado por la Junta Directiva.
- Representar a la empresa como mandatario general en lo referente a juicios, litigios y cobranzas; así como delegar y sustituir apoderados para que ejerzan individual o conjuntamente los mandatos.
- Establecer los lineamientos para la revisión al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) por parte de la Dirección, para verificar su eficacia.
- Revisar al menos una vez al año el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad plasmados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Presentar, atender y valorar propuestas de mejora continua.
- Autorizar las contrataciones y retiros del personal en coordinación con el asistente de

Gerencia.

- Supervisar y controlar la efectividad y eficiencia del desempeño de los distintos departamentos funcionales de la empresa con los Mandos Medios.
- Elaborar y dar seguimiento al plan de capacitación anual.
- Evaluar el desempeño del personal.
- Autorizar las compras de herramientas de gestión informáticas y/o estratégicos.
- Autorizar los pagos de créditos conferidos a la Empresa, de servicios básicos y demás créditos.
- Supervisar y controlar que las operaciones contables sean llevadas de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y que sus libros legales se mantengan al día.
- Firmar los cheques de la empresa y autorizar las firmas suplentes, individuales o conjuntas.
- Presentar a la Junta Directiva los Estados Financieros al final del período.
- Proponer planes de inversión con fondos propios o con financiamiento a la Junta Directiva.
- Informar a la Junta Directiva sobre el avance de los planes de inversión establecidos.
- Presentar anualmente, a la Junta Directiva, propuesta de salarios, estipendios y cualquier asignación monetaria para el personal.
- Autorizar aperturas de cuentas bancarias.
- Actualizar los Estados de Cuenta de los Clientes.
- Revisar y actualizar el Control de Notas de débito.
- Revisar los estados de cuenta de los Bancos.
- Revisar saldos de las cuentas bancarias para ver si se realizaron aplicaciones de pagos (transferencias, depósitos)
- Revisar, actualizar y enviar los Estados de Cuenta de los Clientes.
- Recibir cheques y autorizar a que cuenta se va a depositar.
- Realizar Pago de impuestos.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Administración de Empresas o carrera afín con Posgrado en Finanzas.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Maestría en administración
- Control de Calidad y de Procesos.

- Análisis de Estados Financieros.
- Control de costos.
- Planificación Estratégica.
- Legislación Aduanera.
- Legislación Tributaria.
- Atención al Cliente.
- Inglés básico.
- Liderazgo.
- Inteligencia Emocional.
- Capacitación de seguimiento en las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- Talleres de la Norma ISO 22000:2018 Gestión de la Inocuidad de los alimentos.
- Conocimiento en el Sistema HACCP.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- 5 a 10 años años de experiencia en puestos similares, Cuatro de ellos en empresas del mismo rubro.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Dominio de la legislación Aduanera.
- Agilidad para la Toma de decisiones.
- Conocimiento del Sistema de Aduana SIDUNEA WORLD.
- Manejo de Excel Avanzado.
- Conocimiento de la norma ISO 9001:2015.
- Capacidad de análisis de información.
- Creatividad.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Comprensión y fluidez verbal y escrita.
- Eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad de Tiempo.
- Disponibilidad de Viajar al Extranjero.

- Conocimiento de BPM.
- Conocimiento en Control de Calidad ISO 9001.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participante s	Propósito	Periodicidad	Rol
Vice Gerente.	Coordinar, dirigir e implementar los planes estratégicos para la organización, en función de la mejora continua de los procesos generales de la empresa.	Diario.	Implementación de planes estratégicos.
Responsable de Informática (Sistemas).	Coordinación del Control y Verificación del Sistema, El mantenimiento Correctivo y preventivo de los equipos tecnológicos y digitales de la empresa.	Según Programación.	Verificación y Coordinación de Actividades.
	Coordinar el registro en sistema y la correcta ejecución de este en todas las áreas de la empresa.	Según programación	Mantener en excelentes condiciones el sistema.
Responsable de Mercadeo y Ventas.	Supervisar los movimientos en las ventas y los permisos aplicables para los clientes.	Cuando se Requiera.	Supervisión y Permisos.
	Gestionar avance de los parámetros productivos y de calidad para cumplir en tiempo y forma a los clientes.	Diario.	Ejecución de las decisiones (plan Estratégico) tomadas.
Gerente de Producción.	Implementación de planes operativos y estrategias de mejora en el área de producción.	Cuando se Requiera.	Implementación de Mejoras.
	Revisión y evaluación de estado productivo o Operacional.	Semanal.	Revisión y Evaluación.
	Autorización de solicitudes relacionadas a la parte operativa.	Cuando se requiera.	Resolución de Solicitudes.
	Verificar cada una de las órdenes de pedido de producción de panes simples, repostería,	Semanal.	Ejecución de Actividades e informe del

	queques u otros productos para su elaboración.		plan estratégico y su cumplimiento .
Planificador.	Gestionar avance de la ejecución del plan de producción para tomar decisiones. (Ajustar el plan).	Frecuente.	Controlar el proceso de planificación.
Gerente Administrativo Financiero.	Supervisión y controles financieros generales de la empresa.	Según programación.	Evaluación financiera.
Áreas.	Evaluación del desempeño, coordinación, y Supervisión de Operaciones.	Diario.	Supervisión General.

A Nivel Externo:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	Programado.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Nuevas metodologías para la mejora continua del trabajador y de la línea.	Programado.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.
Proveedores.	Convenios con nuevos proveedores.	Cuando se requiera.	Obtención de nuevos proveedores.
Clientes.	Supervisión de Negociaciones y Tratos con nuevos clientes (Supermercados, tienda, Cafetines, etc...).	Cuando se requiera.	Nuevos Clientes.
Instituciones Financieras y Gubernamentales.	Permisos, trámites y deberes de ley que se deben cumplir con la empresa.	Cuando se requiera.	Cumplimientos de Ley.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
--------------------	---------------	------------------

Estados Financieros.	Primera semana de Julio y diciembre de cada año.	Accionistas/Junta directiva.
Resultados de Auditoría.	5 días después de la auditoría.	
Informe Anual de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.	Segunda semana de Enero de cada año.	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Vice Gerente	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente General	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es responsable de coordinar, dirigir y controlar las diferentes actividades de la empresa; así como proporcionarles apoyo en materia de organización, de información, control y evaluación de la gestión de INDUSTRIAL DON PAN.

Funciones

- Participar en las reuniones de Gerencia de la Empresa y asumir su dirección cuando fuere necesario.
- Supervisar y controlar la efectividad y eficiencia del desempeño de las áreas que se encuentran bajo su dirección.
- Supervisar y fiscalizar el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la Empresa.
- Coordinar y Supervisar que Sala de Ventas todo esté en orden y se trabaje en tiempo y forma, además que cuenten con los insumos necesarios en cocina y suficiente producto en vitrina.
- Participar activamente en las sesiones de trabajo de la Gerencia.
- Asumir las funciones del Gerente General, en su ausencia.
- Presentar propuestas de mejora continua.
- Dar seguimiento y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Firmar Cheques.
- Otras funciones, inherentes a su cargo, que le asigne la Gerencia.
- Atender a los proveedores de bienes y servicios de mercadería locales e internacionales, cuando sea necesario.
- Atender las Auditorías Cuando sea necesario.
- Apoyar a las demás áreas cuando se requiera, en situaciones de urgencia.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Lic. en Administración de Empresas o carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Atención al Cliente.
- Inteligencia Emocional
- Auditor Interno ISO 9001:2015.
- Administración del tiempo.
- Inglés.
- Resolución de Conflictos.
- Liderazgo.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Cinco (5) años de experiencia en puestos similares, tres (3) de ellos en empresas del mismo rubro.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Actitud Profesional.
- Responsabilidad.
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad para trabajar en distintos horarios.
- Buena presentación.
- Excelente comportamiento con el equipo de trabajo y clientes.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente General.	Recibir orientaciones y proporcionar información y resultados además de determinar las acciones de importancia que se deben de tomar en la organización.	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe.
Asistente Administrativo	Respaldo de información y registro de los procesos del SGC ISO 9001 además de otros soportes admon.	Cuando se requiera	Registro y Soportes Administrativos
Gerente Administrativo Financiero	Control y seguimiento de los estados financieros y recursos administrativos para el desempeño de la organización.	Mensual	Control y Seguimiento
Responsable de Cocina (Sala de Ventas)	Supervisar y dar seguimiento, además de retroalimentar el proceso en cocina para el análisis del área como parte de la implementación de la mejora continua y creación de nuevas estrategias.	Diario	Supervisión y Seguimiento.
Cajera	Darle Seguimiento a las quejas y reclamos de los clientes, además de otras situaciones referentes a la Sala de Ventas	Semanal	Quejas y Reclamos
Mesera	Seguimiento del rendimiento.	Semanal	Evaluación

A Nivel Externo:			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Atender a los clientes brindándole la carta de platillos y productos de la Sala de Ventas.	Diario.	Satisfacción de los clientes al brindarle el Servicio.
Capacitadores.	Implementación de nuevas técnicas para la mejora del servicio.	Cuando se requiera.	Mejora Continua del Personal.

Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Proveedores.	Para hacer ajustes en la planeación.	Cuando se requiera.	Confirmar disponibilidad de recursos.
Instituciones Financieras y Gubernamentales.	Permisos, trámites y deberes de ley que se deben cumplir con la empresa.	Cuando se requiera.	Cumplimientos de Ley.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Plan de Acción de Quejas y Reclamos.	Mensual.	Gerente General.
Evaluación del Desempeño en Sala de Ventas (Indicadores y Criterios de Satisfacción).	Mensual.	
Resultados de las Auditorías Internas.	Cuando se requiera.	

Responsable de Informática (Sistema) FP-INF-001

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Informática	Área:	Gerente General
Jefe Inmediato:	Gerente General	Puesto a su Cargo:	1. Asistentes de Informática

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El responsable de Informática se encarga de diseñar, analizar y controlar todo el sistema que utiliza la empresa, logrando así, evitar cualquier eventualidad o incidencia presentada en la parte interna de la industria, así mismo mantener los datos históricos ya sea en materia prima, insumos, producto terminado y flujos económicos que la empresa necesite para cualquier toma de decisiones.

Funciones

- Apoyar al contador general en los procesos de negocio acelerando los registros de operaciones diarias la marcha correcta del negocio.
- Apoyar al responsable de ventas, recopilando la información necesaria para lograr una ventaja competitiva que requiere una visión innovadora de la empresa.
- Apoyar a los responsables de bodega y compras, recopilando y llevando control de los productos que se utilizan como insumo para la producción.
- Apoyar a los jefes de las diferentes áreas en facilitar los documentos históricos necesarios para una adecuada toma de decisión frente una eventualidad.
- Conocer con exactitud el movimiento operacional y de ventas de toda la empresa para brindar el soporte necesario en el sistema que se maneja dentro de la misma empresa.
- Entregar Informes globales de los movimientos en inventario y de los movimientos económicos dentro de la empresa para mantener control de todos los estados financieros y de disponibilidad de stock dentro de la empresa.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Egresado de Ingeniería de Sistemas.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Cursos de Administración Financiera y de Contabilidad Gerencial, conocimiento redes y base de datos.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de un (1) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo, autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en horarios variados.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente de Ventas.	Facilitar la información acerca de inventarios de productos terminados y listos para la venta.	Mensual.	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.

Contador General.	Facilitar la información histórica de los flujos económicos de la empresa.	Mensual.	Ejecución de Tareas.
Responsable de Bodega.	Facilitar información necesaria para llevar el control del inventario de insumos necesarios para la producción.	Mensual.	Elaboración de Informes.

A Nivel Externo:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Proveedores	Equipos, sistemas y repuestos nuevos.	Cuando se requiera.	Actualización y Mantenimiento

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Reportes de Inventario de Insumos.	Mensual.	Responsable de Bodega.
Reporte de Inventario Disponible para la Venta.	Mensual.	Gerente de Ventas.
Reporte de Flujos Económicos.	Mensual.	Contador General.

Responsable de Mercadeo y Ventas FP-VTD-001

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Mercadeo y Ventas	Área:	Mercadeo
Jefe Inmediato:	Gerente General.	Puesto a su Cargo:	1. Impulsador y Conductor.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Asegurar el funcionamiento continuo de los procesos de distribución y entrega de los pedidos a través de los canales de distribución con el fin de alcanzar los mejores resultados de manera eficiente y productiva.

Funciones

- Atiende lo relacionado a la publicidad en coordinación con la Gerencia.
- Cualquier otra actividad conexas en función a su cargo designado por la Gerencia.
- Coordinar y supervisar los envíos a las sucursales, supermercados La Colonia, Walmart, Price Smart, Superes Independientes y clientes mayoristas para la debida entrega de los pedidos en tiempo y forma
- Entregar productos contra facturas contados conforme a canasta a los conductores debidamente firmado y recibido en bitácora.
- Coordinar y supervisar las actividades de los conductores bajo bitácora con el fin de garantizar el buen funcionamiento de las actividades asignadas
- Coordina a Impulsadora bajo programa de rutas y acuerdo a designación por canales de supermercado.
- Atiende directamente a los clientes en cuanto a quejas e inconvenientes.
- Apertura de nuevos clientes con el perfil del cliente para garantizar la garantía del crédito.
- Coordina programa de vacaciones de impulsadoras y conductores.
- Propone impulsar nuevos productos conforme el mercado de la competencia.
- Coordina degustaciones para impulsar productos en las líneas de supermercados.
- Coordina las ferias eventuales durante el año (impulsadoras, inventarios y remisión de cuenta)
- Seguimiento de las ferias eventuales durante el año.
- Analizar las estadísticas de venta para determinar los clientes que están bajando sus niveles de venta.
- Llevar control del inventario de las canastas plásticas mediante bitácoras, implementada a los conductores. Llevar informe de las cantidades de productos entregadas por productos despachados
- Coordinar reuniones con los clientes que trabajan bajo contrato.

- Entrega de informes de ventas del cierre del mes, mensual y acumulativo. Por producto, por cliente, por sucursal, y determinar los productos que le dieron mayor margen a la empresa.
- Hacer cumplir las políticas y procedimientos del control interno entre el personal a cargo.
- Mantener constante comunicación con el Gerente de Producción y el Planificador con el objetivo de darle seguimiento a la producción para estimar los rangos de demanda que se pueden aceptar en los pedidos y establecer las ordenes de producción de hechos por las sucursales y los clientes.
- Inspeccionar diariamente las actividades que se realizan en el área de despacho, con el fin de asegurar el avance efectivo y eficiente del personal.
- Coordinar las BPM, supervisar que el personal cumpla con las buenas prácticas de manufactura
- Llevar control y documentación de las BPM
- Garantizar un ROL de limpieza de las canastas plásticas mediante control
- Revisión y consolidación de los reportes diarios del despacho para informar a la alta gerencia
- Reporta a administración la avería en la flota vehicular.
- Reuniones semanales con las Impulsadoras. (Devoluciones fuera de tiempo.)
- Coordinar y mantener abastecida la vitrina, la colocación de los productos y sus respectivas presentaciones y precios.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Ingeniero en Alimentos.
- Licenciado en Mercadeo.
- Licenciado en Administración de Empresas.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Cursos o seminarios de control de calidad y proceso.
- Seminario de buenas prácticas de manufactura.
- Seminario de seguimiento de manipulación de alimentos.
- Seminario en manejo de personal.
- Manejo de software de computación.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de un (3) años a más en cargos similares

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Porte y aspecto para asistir a Oficina.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerencia General.	Enviar informe de las cantidades de productos entregadas por productos despachados y recibidos por los puntos de venta.	Semanal.	Control y Seguimiento de las ventas.
	Garantizar que el personal cumpla con sus horas de trabajo de manera eficiente.	Diario.	Ejecución de las actividades.
	Garantizar que el personal despacho, conductores y puntos de venta entreguen y reciban los productos contados con su debida firma.	Diario.	Cumplimiento, Revisión y seguimiento de las entregas.
	Responsabilizarse por productos que resulten como faltante en los informes de despacho, dándole una explicación adecuada.	Cuando se requiera.	Responsabilidad por las entregas.
Supervisor	Para coordinar la producción con los requisitos del área de despacho, para	Diario.	Coordinación de los tiempos en despacho.

	usar adecuadamente el tiempo y horario del personal del área de despacho.		
Planificador.	Para conocer de principio y a fin la operatividad de los resultados de la producción mediante las Órdenes de Producción.	Diario.	Seguimiento de operaciones productivas.
Responsable de Despacho.	Para garantizar el cumplimiento de las órdenes de pedidos de cliente en tiempo y forma.	Diario.	Confirmación de entregas.
Conductor.	Llevar control del mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos. Documentar estos datos.	Mensual.	Control y verificación del mantenimiento preventivo y correctivo.
	Llevar control de la limpieza de los vehículos. Documentar estos datos.	Diario.	Verificación del cumplimiento.
	Organizar las rutas y horario de los conductores de manera eficiente.	Diario.	Logística de la entrega de los pedidos.

A Nivel Externo:			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Atender las quejas y reclamos en tiempo y forma.	Diario.	Resolución de inconformidades.
	Confirmar que la entrega del pedido fue conforme a factura y en buenas condiciones.	Diario.	Confirmar entrega.
	Apertura de nuevos clientes con el perfil del cliente para garantizar la garantía del crédito.	Diario.	Ingreso de datos
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Informe de las cantidades de productos entregadas por productos despachados.	Semanal.	Gerente General.
Informes generales (Control de inventario de las canastas plásticas mediante bitácoras. balance de ventas, bitácora de mtto, etc)...	Mensual.	
Consolidado de ventas.	Semanal.	Planificador.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Impulsador	Área:	Mercadeo
Jefe Inmediato:	Responsable de Mercadeo y Ventas	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es Responsable Asegurar el abastecimiento, rotación y la demanda de todos nuestros productos ofertados a clientes en los diferentes puntos de venta donde se comercialice nuestra marca.

Funciones

- Participar y apoyar en cualquier actividad de ventas que demande la compañía.
- Hacer revisión de los productos en todos los puntos de ventas, levantar inventarios, revisión fechas de vencimiento, rellenar muebles con los productos existentes en inventarios.
- Informar a vendedores sobre faltantes de productos en los puntos de ventas con levantamiento de pedido en tiempo y forma.
- Determinar aquellos productos próximos a vencerse para solicitar el cambio del mismo.
- Visitar los puntos de ventas asignados para impulsar los productos y rotarlos según su fecha de vencimiento.
- Hacer degustación correspondientes para dar a conocer nuestros productos de industrial don pan.
- Visita de los puntos de ventas según rol de visitas suministrado por la jefa de mercadeo.
- Apertura de nuevos clientes, para ofertar nuestras líneas de productos.
- Informar de las limitantes en el desempeño de sus funciones.
- Cualquier otra función para el desempeño de las ventas.
- Logística en el desarrollo de sus funciones, como los viáticos y traslados además de recibir orientaciones de tareas específicas a realizar en función de las venta

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.
- Mercadotecnia.
- Curso sobre relaciones humanas.
- Curso de Ética Profesional.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Experiencia de un (2) años o más en cargos similares.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Seminario de servicio y atención al cliente.
- Capacitación de trabajo en equipo.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración en el trabajo.
- Responsabilidad.
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Presentarse con su debido uniforme asignado.
- Presentarse con buen porte y aspecto.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes

Propósito

Periodicidad

Rol

Gerencia Administrativa Financiera.	Logística en el desarrollo de las funciones, como los viáticos y traslados además de recibir orientaciones de tareas específicas a realizar.	Diario.	Ejecutar las tareas encomendadas.
Responsable de Mercadeo y Ventas.	Coordinar las actividades de ventas propuestas.	Diario.	Ejecutar las tareas encargadas.

A Nivel Externo:			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Revisión de los productos en todos los puntos de ventas.	Diario.	Levantar inventarios, revisión fechas de vencimiento, rellenar muebles con los productos existentes en inventarios.
	Apertura de nuevos clientes, para ofertar nuestras líneas de productos.	Diario.	Ingreso de datos y oferta de ventas.
Auditores.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Preparación y actualización de nuevas metodologías en pro de la mejora continúa en la organización.	Trimestral / Semestral.	Preparación y mejora de las competencias.
Reportes e Informes			
Principales		Cuando	Enviado a
Reporte de visitas de los puntos de ventas.		Semanal.	Responsable de Mercadeo y Ventas.
Registro de nuevos clientes.			

Conductor – FP-VTD-003

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Conductor.	Área:	Mercadeo.
Jefe Inmediato:	Responsable de Mercadeo y Ventas.	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Realizar entrega de productos en las sucursales de la empresa, supermercados, puestos varios, compras de abarrotes, hacer depósito bancos, pago servicios básico, y cualquier otra gestiones de documento o entrega de producto.

Funciones

- Cumplir con las normativas impuestas por Gerencia.
- Recibir productos de entrega de acuerdo a ruta asignado, verificar entrega física (producto) vs documento.
- Recibir número de canastas según la carga del día y al regreso del ruteo rendir cuentas al responsable de bodega o a la persona responsable asignado para esta función.
- Entregar pedidos de bodega a palitroque y a las sucursales siempre contados.
- Realizar cobros de cada Factura, conforme orientaciones y procedimientos internos establecidos al momento que se le asigne esta función.
- Hacer en el ordenamiento de cajas y bajar del vehículo las cajillas de los productos al final de sus labores.
- Informar a su superior de cualquier desperfecto en la unidad de transporte a su cargo
- Apoyar en carga de productos al vehículo, para conducir al punto de venta asignado.
- Entregar pedidos de bodega a palitroque y a las sucursales.
- Realizar cobros de cada Factura, conforme orientaciones.
- Hacer en el ordenamiento de cajas y bajar del vehículo las cajillas de los productos al final de sus labores.
- Rendir cuentas de las facturas del ruteo diario a la responsable de Cartera y Cobro conforme a las políticas internas establecidas.
- Su jornada laboral deberá ser respetada y en caso de tiempo extraordinario solo se le pagará si fue autorizado por su superior previamente.
- Limpiar y revisar el vehículo asignado, verificando las condiciones en que se encuentra.
- Conducir el vehículo guardando las medidas preventivas de seguridad para evitar accidentes de tránsito.
- Programar en conjunto con la administración el mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo asignado y estar pendiente del mantenimiento gradual del vehículo.
- Verificar el abastecimiento de combustible, grasa, lubricantes y controlar las herramientas y accesorios del vehículo.
- Revisión de documentos legales del vehículo, asegurándose que dichos documentos se encuentren vigentes.

- Licencia de conducir deberá encontrarse vigente y sin multas.
- Limpiar y revisar el vehículo asignado diariamente, verificando las condiciones en que se encuentra.
- Lavar camión una vez a la semana.
- Conducir el vehículo guardando las medidas preventivas de seguridad para evitar accidentes de tránsito.
- Programar en conjunto con la administración el mantenimiento preventivo y correctivo al vehículo asignado y estar pendiente del mantenimiento gradual del vehículo.
- Verificar el abastecimiento de combustible, grasa, lubricantes y controlar las herramientas y accesorios del vehículo mediante tenga una hoja conexas de entrega de herramientas.
- Informar a su superior de cualquier desperfecto en la unidad de transporte a su cargo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller
- Técnico en Mecánica Automotriz (Curso o Conocimiento de mecánica).

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación de trabajo en equipo.
- Seminario de servicio y atención al cliente.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos a tres años como conductor.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.

- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional
- Actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

Aspectos básicos y físico corporal del trabajador.

- El conductor deberá tener higiene personal, en el que vendrán bien peinados y afeitarse si es necesario, zapatos lustrados.
- Presentarse con su debido uniforme asignado.
- Licencia de Conducir.
- Capacitación de Trabajo en Equipo.
- Seminario de Servicio y Atención al Cliente.
- No tener antecedentes penales graves de Tránsito.
- ser paciente y poseer un alto grado de discreción.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Despachador	Recibir orientaciones sobre la entrega de productos..	Todos los Días.	Coordinación de entrega
Gerencia Administrativa Financiera.	Autorización de combustible y realización de actividades.	Cuando se requiera.	Reabastecimiento de Gasolina.
Responsable de Mercadeo y Ventas	Asignación de las rutas.	Diario.	Logística
Cajera.	En caso que lleve clientes con facturación de contado.	Cuando se requiera.	Transacción
Bodega PT e Inventario	Recibir orientaciones del recorrido de entrega de los productos.	Diario.	Control de salida y entrega a los clientes

Cocinera.	Para la entrega de su almuerzo.	Diario	Alimentación
	Cuando haya entrega a sucursales.	Cuando se requiera.	Abastecimiento a las sucursales.
Cartera y Cobro	Rendir cuentas de las facturas del ruteo	Diario.	Control de facturas

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Entrega de los pedidos a los puntos de ventas en tiempo y forma, conforme factura.	Diario.	Entrega de producto.
Mecánico.	Mantenimiento correctivo y preventivo de los camiones.	Cuando se necesario.	Mantenimiento.
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Reportes e Informes			
Principales:		Cuando:	Enviado a:
Reporte de Quejas, Sugerencias y Productos No Conformes.		Semanal	Responsable de Mercadeo y Ventas
Reporte del Mantto preventivo y correctivo.		Cuando se requiera	Gerencia Administrativa Financiera.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Gerente de Producción	Área:	Producción
Jefe Inmediato:	Gerente General	Puesto a su Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Producción • Planificador. • Responsable de Mesa de Queque • Responsable de Repostería • Responsable de Pan simple • Responsable de Postre frio • Responsable de Repostería Salada • Responsable de Horneo • Responsable de Empaque • Lavandería

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Planificar, organizar, coordinar y controlar los trabajos de las diferentes puestos a su cargo, con el objetivo de garantizar la implementación y el oportuno cumplimiento del plan de producción así como asegurar los estándares de calidad e inocuidad para cada producto todo esto asegurando la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados por nuestros clientes, sucursales, colonia y puntos de ventas, con el fin de medir el cumplimiento de la meta.

Funciones

- Informar al Gerente General de alguna situación importante concerniente al funcionamiento de sus actividades, planteamiento de dificultades y necesidades cuando el caso lo demande.
- Analizar y establecer las diferencias de los productos planificado diariamente por medio de la validación e informar a la Gerencia General.
- Entregar Informe mensual de resultados y variaciones en la demanda, con el objetivo de conocer y analizar los datos, para desarrollar estrategias de mejora continua.
- Informar al Responsable de Informática de algún problema con el equipo tecnológico o el sistema.
- Recepción de los pedidos vía telefónica, correo electrónico y whatsapp, revisar y actualizar las tablas diariamente, de cada sucursal, restaurantes, pumas y supermercados.
- Recibir pedidos de Lunes a Viernes de 7:30 am a 1:30 pm, Sábados de 7:30 am a 11:30am.
- Coordinación de cambios a los clientes entre impulsadora, bodega despacho y planificación.
- Consolidar todos los pedidos y digitar en el sistema, ingresando el total de unidades a producir.
- Garantizar y generar las órdenes de producción del producto terminado para ser entregada a los

panaderos, bodega y despacho.

- Verificar la producción planificada versus producción real y despachada con el fin de asegurar el buen funcionamiento de la productividad (las órdenes de producción deberán ser firmada por el planificador y autorizadas por el responsable del línea).
- Liquidación de la producción neta que se origina de comparar el total a producir menos el inventario físico de productos terminados, con el objetivo de no tener una sobrepoblación de productos.
- Llevar el inventario de los productos en procesos del cuarto frío para la planificación del día siguiente
- Apoyar en despacho por las tardes para entregar lo pendiente del día.
- Llevar el control de la demanda de materia prima para cocina y la de productos en vitrina.
- Abastecer a sala de ventas según la planificación.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carrera afín.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Manejo y control de inventarios.
- Diseño de la planificación de producción.
- Control de calidad y de procesos.
- Manejo de Excel.
- Conocimientos de la norma ISO 9001.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de tres (3) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Reactividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Excelencia.
- Relaciones interpersonales.

- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Alto grado de coordinación,
- Capacidad de respuesta rápida.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos.
- Buena presentación.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Jefes de Panadería, Repostería, Pastelería y Postre frío.	Retroalimentación de cómo va la ejecución del plan de producción para tomar decisiones. (ajustar el plan)	Diario.	Ejecución de las decisiones tomadas.
Gerencia General.	Proporcionar información y resultados, planteamiento de dificultades y necesidades cuando el caso lo demande.	Diario.	Resolución de las decisiones generales tomadas en la empresa
Supervisor de Producción.	Recibir orientaciones específicas y rendir informe sobre las tareas realizadas.	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe de la ejecución.
Responsable de Mercadeo.	Solventar quejas de clientes en general. Atender sus consultas sobre los pedidos de los clientes.	Diario.	Satisfacción del Cliente.
Gerente Administrativa Financiera.	Solicitudes de recursos para el desempeño de sus funciones.	Diario.	Coordinación.

Responsable de Informática	Mantenimiento de equipos y sistemas del área.	Cuando se requiera.	Mantenimiento.
----------------------------	---	---------------------	----------------

A Nivel Externo:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Levantar pedidos, responder consultas, atender quejas.	Diario.	Ejecución de las tareas.
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Aprender nuevas metodologías.	Cuando se requiera.	Mejorar las habilidades enfocado a la mejora continua del puesto.
Proveedores.	Para hacer ajustes en la planeación.	Cuando se requiera.	Confirmar disponibilidad de recursos.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Plan de Producción.	Semanal.	Gerente de General.
Cumplimiento del Plan de Producción.	Diario y Mensual.	Gerente General.
Consolidado de Pedidos.	Diario.	Gerente de Mercadeo y Ventas.

Supervisor de Producción – FP-PRD-002

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Supervisor de Producción.	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente General.	Puesto a su Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Empaque. • Responsable de Mesa de Pan Simple y Repostería. • Responsable de Horneo.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Supervisor de Producción debe velar por la producción, garantizando la calidad e inocuidad de los productos. Además de asegurar el funcionamiento continuo de los procesos productivos de las diferentes líneas de producción.

Funciones

- Validar la producción planificada, verificar y firmar cada una de las órdenes de producción para ser entregada a cada mesa de trabajo.
- Recepcionar y validar la materia prima ante de ser entregada a cada mesa de trabajo.
- Verificar cada una de las órdenes de pedido de producción de panes simples, repostería, queques u otros productos para su elaboración.
- Supervisar los procesos de producción y organizarse con el encargado de mesa para cumplir con la producción planificada del día, con el fin de no incumplir a nuestros clientes y garantizar la calidad del producto.
- Validar la producción planificada VR producción real, para asegurar la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados por nuestros clientes, sucursales, colonia y puntos de ventas, con el fin de medir el cumplimiento de la meta.
- Garantizar y velar que se cumplan los procesos de calidad de cada producto elaborado.
- Garantizar y motivar al encargado de cada mesa que vigile a sus colaboradores de cumplir con los procesos establecidos para la elaboración de cada producto desde el amasado hasta llegar al cuarto de fermentación.
- Asegurar que los jefes de mesa controlen la temperatura de las masas, para no pasar el rango establecido.
- Supervisar la temperatura de la cámara de fermentación y horno.
- Informar diariamente por escrito o verbalmente el cumplimiento de los procesos de producción realizado en el día o cualquier eventualidad ocurrida

- Verificación el orden y limpieza en cada una de las áreas.
- Cumplimiento con los reglamentos interno de la empresa y de los reguladores (RTCA, MINSA y MITRAB, etc.)
- Garantizar la producción programa.
- Organización del personal.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Mínimo tercer año de ingeniería industrial o carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Operador de Computadoras, conocimiento en líneas de producción de pan, repostería y pastelería.
- Conocimiento de manejo de personal.
- Buenas Prácticas de Manufactura.
- Manipulación de alimentos.
- Gestión de calidad

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Tres años en cargos similares.
- 3 años en la Industria.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Amor al trabajo.

- Lealtad.
- Compromiso.
- Tolerancia.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Conocimiento de BPM.
- Conocimiento en Control de Calidad ISO 9001.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente General	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada.	Diario.	Resolución de las decisiones generales tomadas en la empresa
	Proporcionar información y resultados, planteamiento de dificultades y necesidades cuando el caso lo demande.		
Jefe de mesa de Trabajo.	Recibir orientaciones a ejecutar según plan de producción en el transcurso de la jornada.	Diario.	Ejecución de las decisiones (plan de producción) tomadas
	Cumplir con la producción planificada del día así como cumplir con cada uno de los estándares de calidad establecidos.		
Planificador y Control de Producción.	Gestionar avance de la ejecución del plan de producción para tomar decisiones (ajustar el plan).	Frecuente.	Elaborar, coordinar, dirigir y controlar el proceso de planificación de la producción en la planta
Panadería y Repostería	Verificar cada una de las órdenes de pedido de producción de panes simples, repostería, queques u otros productos para su elaboración.	Diario.	Ejecución de actividades establecidas.

Mantenimiento	Garantizar el orden y limpieza en cada una de las áreas.	Diario.	Ejecución de actividades de mantenimiento.
Mercadeo	Gestionar avance de los parámetros productivos y de calidad para cumplir en tiempo y forma a los clientes.	Diario.	Coordinación.

A Nivel Externo:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
MINSA	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada en cuanto a orden, aseo y demás aspectos de higiene se refiere.	Eventualmente.	Brindar recomendaciones así como verificar las condiciones de calidad en tema de higiene se refiere
MITRAB	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada en cuanto a seguridad e higiene se refiere además de verificar las condiciones de trabajo seguro de los colaboradores.	Eventualmente	Verificar condiciones de trabajo para los colaboradores de la empresa.
Proveedores.	Gestionar y coordinar los requerimientos necesarios para el plan de producción.	Cuando se requiera.	Confirmar disponibilidad de recursos.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Plan de Producción	Diario.	Gerente de Producción
Cumplimiento del Plan de Producción	Diario y Mensual.	Gerente General

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Supervisor de Producción.	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente General.	Puesto a su Cargo.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de Empaque. • Responsable de Mesa de Pan Simple y Repostería. • Responsable de Horneo.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Supervisor de Producción debe velar por la producción, garantizando la calidad e inocuidad de los productos. Además de asegurar el funcionamiento continuo de los procesos productivos de las diferentes líneas de producción.

Funciones

- Validar la producción planificada, verificar y firmar cada una de las órdenes de producción para ser entregada a cada mesa de trabajo.
- Recepcionar y validar la materia prima ante de ser entregada a cada mesa de trabajo.
- Verificar cada una de las órdenes de pedido de producción de panes simples, repostería, queques u otros productos para su elaboración.
- Supervisar los procesos de producción y organizarse con el encargado de mesa para cumplir con la producción planificada del día, con el fin de no incumplir a nuestros clientes y garantizar la calidad del producto.
- Validar la producción planificada VR producción real, para asegurar la entrega en tiempo y forma de los productos solicitados por nuestros clientes, sucursales, colonia y puntos de ventas, con el fin de medir el cumplimiento de la meta.
- Garantizar y velar que se cumplan los procesos de calidad de cada producto elaborado.
- Garantizar y motivar al encargado de cada mesa que vigile a sus colaboradores de cumplir con los procesos establecidos para la elaboración de cada producto desde el amasado hasta llegar al cuarto de fermentación.
- Asegurar que los jefes de mesa controlen la temperatura de las masas, para no pasar el rango establecido.
- Supervisar la temperatura de la cámara de fermentación y horno.
- Informar diariamente por escrito o verbalmente el cumplimiento de los procesos de producción realizado en el día o cualquier eventualidad ocurrida
- Verificación el orden y limpieza en cada una de las áreas.

- Cumplimiento con los reglamentos interno de la empresa y de los reguladores (RTCA, MINSA y MITRAB, etc.)
- Garantizar la producción programa.
- Organización del personal.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Mínimo tercer año de ingeniería industrial o carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Operador de Computadoras, conocimiento en líneas de producción de pan, repostería y pastelería.
- Conocimiento de manejo de personal.
- Buenas Prácticas de Manufactura.
- Manipulación de alimentos.
- Gestión de calidad

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Tres años en cargos similares.
- 3 años en la Industria.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Responsabilidad social.
- Amor al trabajo.
- Lealtad.

- Compromiso.
- Tolerancia.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Conocimiento de BPM.
- Conocimiento en Control de Calidad ISO 9001.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente General	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada.	Diario.	Resolución de las decisiones generales tomadas en la empresa
	Proporcionar información y resultados, planteamiento de dificultades y necesidades cuando el caso lo demande.		
Jefe de mesa de Trabajo.	Recibir orientaciones a ejecutar según plan de producción en el transcurso de la jornada.	Diario.	Ejecución de las decisiones (plan de producción) tomadas
	Cumplir con la producción planificada del día así como cumplir con cada uno de los estándares de calidad establecidos.		
Planificador y Control de Producción.	Gestionar avance de la ejecución del plan de producción para tomar decisiones (ajustar el plan).	Frecuente.	Elaborar, coordinar, dirigir y controlar el proceso de planificación de la producción en la planta
Panadería y Repostería	Verificar cada una de las órdenes de pedido de producción de panes simples, repostería, queques u otros productos para su elaboración.	Diario.	Ejecución de actividades establecidas.

Mantenimiento	Garantizar el orden y limpieza en cada una de las áreas.	Diario.	Ejecución de actividades de mantenimiento.
Mercadeo	Gestionar avance de los parámetros productivos y de calidad para cumplir en tiempo y forma a los clientes.	Diario.	Coordinación.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
MINSA	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada en cuanto a orden, aseo y demás aspectos de higiene se refiere.	Eventualmente.	Brindar recomendaciones así como verificar las condiciones de calidad en tema de higiene se refiere
MITRAB	Recibir orientaciones a ejecutar en el transcurso de la jornada en cuanto a seguridad e higiene se refiere además de verificar las condiciones de trabajo seguro de los colaboradores.	Eventualmente	Verificar condiciones de trabajo para los colaboradores de la empresa.
Proveedores.	Gestionar y coordinar los requerimientos necesarios para el plan de producción.	Cuando se requiera.	Confirmar disponibilidad de recursos.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Plan de Producción	Diario.	Gerente de Producción
Cumplimiento del Plan de Producción	Diario y Mensual.	Gerente General
Consolidado de Pedidos	Diario.	Gerente de Mercadeo y Ventas

Responsable de Mesa de Queque FP-PRD-0004

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Mesa de Queque.	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente de Producción.	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Responsable de Mesa de Queque, es el encargado de elaborar los distintos tipos de tortas, queques, y diseños personalizados que el cliente demande, acorde a la línea o mesa de trabajo.

Funciones

- Cumplir con las orientaciones dadas por Gerencia.
- Realizar limpieza de los equipos de trabajo de la línea o mesa de trabajo, con el fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Elaborar los diferentes productos de Queques y tortas para garantizar la demanda solicitada del día, conforme “Orden de Producción” y recetas establecidas.
- Hacer decoración del Queque y Tortas, si el caso lo amerita y según indicaciones de la “Orden de Producción” y Pedidos de los Clientes.
- Entregar los productos terminados al Responsable de Empaque o Vice Gerente en Sala de Ventas.
- Retirar y verificar los insumos o materia prima del almacén para la producción del día.
- Trasladar los productos elaborados en su línea de producción a bodega de cuarto frío y a bodega de productos terminados, según sea el caso.
- Elaborar diferentes tipos de productos especiales que se elaboren en su línea de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal
 Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller de Ciencias Y Letras.
- Curso de Técnico en Elaboración de Queques.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación de buenas prácticas de manufactura.
- Capacitación de seguimiento en las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- Talleres de la Norma ISO 22000:2018 Gestión de la Inocuidad de los alimentos.
- Capacitación de la Metodología 5S

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de un (2) año en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Creatividad.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Habilidad persuasora.
- Comprensión y fluidez verbal y escrita.
- Eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Tener disponibilidad de tiempo.
- Buen porte y aspecto.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participante	Propósito	Periodicidad	Rol
--------------	-----------	--------------	-----

s		d	
Gerente de Producción.	Recibir orientaciones específicas o informar sobre los resultados de las tareas realizadas en la línea.	Diario.	Seguimiento de la ejecución de las actividades.
Planificador	Entregar los datos de los resultados de la producción de horno alcanzado durante el día de trabajo.	Diario.	Registro de la producción del día.
Responsable de Bodega	Retiro de materia prima para producción de la línea.	Diario.	Insumos para producción.
Responsable de Empaque	Entregar los prod. Que deben ser empacados y etiquetados.	Diario.	Empaquetado y etiquetado.
Bodega PT e Inventario	Traslado de los PT a Bodega de cuarto frío o ha Sala de Ventas para su posterior distribución.	Diario.	Refrigeración de PT

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	Programado.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores	Nuevas metodologías para la mejora continua de la línea.	Programado.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.
Clientes	Explicación de diseño	Programado	Elaboración de Queques.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Producción del día.	Diario.	Planificador.
Tabla de temperaturas.	Diario	Horneo.

Orden de Producción Ejecutada.	Diario	Supervisor de Producción.
--------------------------------	--------	---------------------------

Responsable de Repostería FP-PRD-005

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Repostería	Área:	Producción
Jefe Inmediato:	Gerente de Producción.	Puesto a su Cargo:	Panaderos de Repostería.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es el encargado de coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de la producción de los diversos panes y Reposterías que se elaboran en su línea de trabajo.

Funciones

- Brindar los detalles de las actividades productivas generales o específicas sobre la línea al Gerente o Vice Gerente, en el momento que lo requiera, con el objetivo de desarrollar la mejora continua en trabajo.
- Asistir al responsable de mercadeo y ventas sobre alguna consulta o especificación del producto, con el objetivo de aclarar dudas a los clientes.
- Realizar revisión, limpieza de los equipos de trabajo del área de pan simple, a fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Revisar las “Órdenes de Producción” con el fin de determinar las cantidades y tipos de panes simples a producir.
- Recibir y verificar los insumos o materia prima que se detallan en la “Hoja de solicitud de materiales”.
- Elaborar los diferentes productos de panes simples conforme recetas de la empresa y conforme Hoja de Planificación.
- Entregar al Horneo los productos de panes simples que serán fermentados y horneados.
- Elaborar los reportes de las unidades producidas de los diversos productos de panes simples durante el día de trabajo, a fin de informar al Planificador y Control de Producción para su proceso.
- Asistir a las capacitaciones brindadas por la empresa con el objetivo de mejorar el desempeño y competencia.
- Atender las auditorías internas y externas de forma adecuada y oportuna en el momento que toque el turno en su línea de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO.

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en ciencias y letras, curso de elaboración de diversos productos de panes simples.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación de manipulación de alimentos.
- Capacitación de buenas prácticas de manufactura.
- Curso de elaboración de pan simple.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de un (1) año en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética.
- Respeto.
- Profesionalismo.
- Actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad de Tiempo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente de Producción.	Recibir orientaciones específicas e informar sobre los resultados de las tareas realizadas en el área de panes simples.	Diario.	Coordinación y Seguimiento.
Supervisor de Producción.	Recibir los requerimientos sobre las actividades de la producción del día y dar información sobre los resultados de producción de panes simples. Obtenidos durante el día.	Diario.	Coordinación y Seguimiento.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Técnicos (Monisa).	Capacitaciones.	De acuerdo a programación.	Mejora continua.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Especificaciones o requerimientos establecidos por el cliente.	Cuando se requiera.	Gerente de Producción.
Reporte de producción terminada.	Diario.	Supervisor de Producción y al Planificador.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Panadero de Repostería	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción	Puesto a su Cargo.	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es el encargado de coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de la elaboración de la repostería dulce, salados y otros productos especiales que se elaboran en su línea de trabajo. Con calidad conforme recetas establecidas de la empresa, a fin que la Sucursal ofrezca al consumidor dichos productos.

Funciones

- Mezclado de la harina con los insumos de acuerdo, a la formulación de dicha repostería a elaborar, dividir las en piezas y darle forma según receta del tipo de producto de pan simple que se elabora.
- Trasladar a la cámara de fermentación y/o cuarto frío, las piezas preparadas de producto de pan simple, para hacer crecer el producto a temperaturas controladas.
- Sacar las piezas preparadas, fermentadas de productos de pan simple y decorar las piezas conforme receta.
- Trasladar al horno las piezas preparadas, fermentadas y decoradas para hornearlas.
- Sacar del horno las piezas ya elaboradas con calidad, higiene y frasco que son trasladarlas al lugar de distribución de productos para su posterior envío a las Sucursales de la empresa.
- Asegurar en el horneado de los diferentes productos de pan simple, el punto del horneado, sabor, color y textura.
- Hacer limpieza diariamente antes y después de la jornada de trabajo de los equipos y mesas del área de trabajo.
- Realizar revisión, limpieza de los equipos de trabajo del área de repostería, a fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Preparar las diferentes masas para elaborar los diferentes productos de repostería dulce, salados y otros productos especiales.
- Formar o figurar las piezas de repostería conforme las "Órdenes de Producción", a fin de garantizar la producción que se ha establecido durante el día de trabajo.
- Distribuir parte de la producción a productos terminados y a productos en proceso.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto
Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en ciencias y letra, y preferiblemente • Curso de elaboración de repostería
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en tecnología de planificación. • Capacitación de buenas prácticas de manufactura. • Capacitación de manipulación de alimentos. • Curso de preparación de repostería.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de un (3) año en cargos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información. • Tolerancia. • Relaciones interpersonales. • Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo. • Habilidad de resolución de conflicto. • Ética. • Respeto. • Profesionalismo. • Actitud proactiva.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de BPM • Conocimiento de Diagramas de Flujos. • Conocimientos técnicos de planificación • Formulación del Producto.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Hornero.	Coordinar la cantidad de producto a realizarse en el día.	Todos los Días	Coordinar y asegurar las cantidades adecuadas de mp a agregar al producto asegurando las especificaciones propias de este.
Supervisor de Producción.	Informar sobre los resultados de la producción al final de la jornada.	Todos los Días	Verificar el cumplimiento de cada uno de los indicadores productivos y de calidad.
Responsable de Repostería.	Informar sobre los resultados de las tareas realizadas en el área de repostería	Todos los Días	Dar seguimiento a las indicaciones estratégicas.

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Técnicos (Monisa).	Capacitaciones.	De acuerdo a programación.	Mejora continua.
Reportes e Informes			
Principales:	Cuando:	Enviado a:	
Reportes de las unidades producidas durante el día de trabajo, a fin de informar al Planificador y Control de Producción para su proceso.	Mensual	Supervisor de producción	

Responsable de Pan Simple FP-PRD-007

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Pan Simple	Área:	Producción
Jefe Inmediato:	Gerente de Producción.	Puesto a su Cargo:	Panadero de Pan Simple.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Responsable de Pan Simple es el encargado de coordinar, ejecutar y supervisar las actividades de la producción de los diversos panes simples que se elaboran en su línea de trabajo.

Funciones

- Brindar los detalles de las actividades productivas generales o específicas sobre la línea al Gerente o Vice Gerente, en el momento que lo requiera, con el objetivo de desarrollar la mejora continua en trabajo.
- Asistir al responsable de mercadeo y ventas sobre alguna consulta o especificación del producto, con el objetivo de aclarar dudas a los clientes.
- Realizar revisión, limpieza de los equipos de trabajo del área de pan simple, a fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Revisar las "Órdenes de Producción" con el fin de determinar las cantidades y tipos de panes simples a producir.
- Recibir y verificar los insumos o materia prima que se detallan en la "Hoja de solicitud de materiales".
- Elaborar los diferentes productos de panes simples conforme recetas de la empresa y conforme Hoja de Planificación.
- Entregar al Horneo los productos de panes simples que serán fermentados y horneados.
- Elaborar los reportes de las unidades producidas de los diversos productos de panes simples durante el día de trabajo, a fin de informar al Planificador y Control de Producción para su proceso.
- Asistir a las capacitaciones brindadas por la empresa con el objetivo de mejorar el desempeño y competencia.
- Atender las auditorías internas y externas de forma adecuada y oportuna en el momento que toque el turno en su línea de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO.

Perfil del Puesto			
Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..			
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en ciencias y letras, curso de elaboración de diversos productos de panes simples. 			
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de manipulación de alimentos. • Capacitación de buenas prácticas de manufactura. • Curso de elaboración de pan simple. 			
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de un (1) año en cargos similares. 			
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información. • Tolerancia. • Relaciones interpersonales. • Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo. • Habilidad de resolución de conflicto. • Ética. • Respeto. • Profesionalismo. • Actitud proactiva. 			
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.			
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Tiempo. 			

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol

Gerente de Producción.	Recibir orientaciones específicas e informar sobre los resultados de las tareas realizadas en el área de panes simples.	Diario.	Coordinación y Seguimiento.
Supervisor de Producción.	Recibir los requerimientos sobre las actividades de la producción del día y dar información sobre los resultados de producción de panes simples. Obtenidos durante el día.	Diario.	Coordinación y Seguimiento.

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Técnicos (Monisa).	Capacitaciones.	De acuerdo a programación.	Mejora continua.

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Especificaciones o requerimientos establecidos por el cliente.	Cuando se requiera.	Gerente de Producción.
Reporte de producción terminada.	Diario.	Supervisor de Producción y al Planificador.

Responsable de Postre Frío FP-PRD-008

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Postre Frío.	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente de Producción.	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Elaborar los diferentes tipos de productos de postre frío, bocadillos especiales, tortas de magdalena y otros productos de acorde a la línea, que se elaboran en su mesa de trabajo.

Funciones

- Cumplir con las orientaciones dadas por Gerencia.
- Realizar limpieza de los equipos de trabajo del área de postre frío, a fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Elaborar los diferentes productos de postres fríos y bocadillos para garantizar la demanda solicitada del día, conforme "Orden de Producción" y recetas establecidas.
- Hacer decoración de postre frío y bocadillos, si el caso lo amerita y según indicaciones de la "Orden de Producción" y Pedidos de los Clientes.
- Entregar los productos terminados al Responsable de Empaque.
- Retirar y verificar los insumos o materia prima del almacén para la producción del día.
- Trasladar los productos elaborados en su línea de producción a bodega de cuarto frío y a bodega de productos terminados, según sea el caso.
- Elaborar diferentes tipos de productos especiales que se elaboren en su línea de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Tercer año básico aprobado.
- Curso en postres y bocadillos.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación de buenas prácticas de manufactura
- Capacitación de seguimiento en las buenas prácticas de manipulación de alimentos.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de un (2) año en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Tolerancia a las tensiones.
- Facilidad de relaciones interpersonales.
- Habilidad persuasora.
- Comprensión y fluidez verbal.
- Habilidad para elaborar informe.
- Alta capacidad de análisis eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Tener disponibilidad de tiempo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente de Producción.	Recibir orientaciones específicas y informar sobre los resultados de las tareas realizadas.	Diario.	Seguimiento de la ejecución.
Planificador	Entregar los datos de los resultados de la producción de horno alcanzado.	Diario.	Registro de la producción del día.
Responsable de Bodega	Retiro de materia prima para la producción de la línea de trabajo	Diario.	Insumos para producción.

Responsable de Empaque	Entregar los productos que deben ser empacados y etiquetados.	Diario.	Empaquetado y etiquetado.
Bodega PT e Inventario	Traslado de los productos terminados a Bodega de cuarto frío para su posterior distribución.	Diario.	Refrigeración de productos terminados
A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores	Toma de nuevas metodologías y conocimientos para la mejora continua del trabajador y de la línea.	De acuerdo a programación.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.
Reportes e Informes			
Principales:		Cuando:	Enviado a:
Producción del día.		Diario.	Planificador.
Tabla de temperaturas.		Diario	Horneo.
Orden de Producción Ejecutada.		Diario	Supervisor de Producción.

Panadero de Pan Simple FP-PRD-009

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Panadero de Pan Simple	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción.	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Panadero de Pan Simple se encarga de elaborar productos varios de pan simple con calidad conforme recetas establecidas de la empresa con el objetivo de que la sucursal ofrezca al consumidor dichos productos.

Funciones

- Mezclar la harina con los insumos de acuerdo, a la formulación de dicho pan a elaborar, dividir las en piezas y darle forma según receta del tipo de producto de pan simple que se elabora.
- Trasladar a la cámara de fermentación, las piezas preparadas de producto de pan simple, para hacer crecer el producto a temperaturas controladas.
- Sacar las piezas preparadas, fermentadas de productos de pan simple y decorar las piezas conforme receta.
- Trasladar al horno las piezas preparadas, fermentadas y decoradas para hornearlas.
- Sacar del horno las piezas ya elaboradas con calidad, higiene y frasco que son trasladadas al lugar de distribución de productos para su posterior envío a las Sucursales de la empresa.
- Asegurar en el horneado de los diferentes productos de pan simple, el punto del horneado, sabor, color y textura.
- Hacer limpieza diariamente antes y después de la jornada de trabajo de los equipos y mesas del área de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, etc.

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Conocimiento adecuado de panadería.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de un (1) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Responsabilidad.
- Equilibrio emocional y actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos.
- Buena presentación.
- Capacidad de rápido aprendizaje.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Responsable de Horneo.	Coordinar la cantidad de productos a realizarse en la jornada.	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe de la ejecución.
Repostería, Pastelería y Postre frío.	Coordinación del lote de producción del día.	Diario.	Ejecución de las decisiones tomadas.
Supervisor de Producción.	Proporcionar información y resultados, planteamiento de dificultades y necesidades cuando el caso lo demande.	Diario.	Resolución de las decisiones generales tomadas en la empresa
Responsable de Pan Simple	Recibir orientaciones específicas y rendir informe sobre las tareas realizadas.	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe de la ejecución.

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
---------------	-----------	--------------	-----

Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Nuevas metodologías para la mejora de la línea de trabajo.	Cuando se requiera.	Mejora continua.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Cantidad de producto terminado en la jornada.	Diario	Responsable de Pan Simple
Reporte de Incidencias en el puesto.	Diario y Mensual	

Responsable de Repostería Salada FP-PRD-010

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Repostería Salada	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente de Producción.	Puesto a su Cargo:	N/A.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Responsable de Repostería Salada es el encargado de elaborar los distintos tipos de repostería salada ya establecidos por producción, acorde a la línea o mesa de trabajo para su distribución a las demás Sucursales, Sala de Ventas, Cliente Específicos y Generales.

Funciones

- Cumplir con las orientaciones dadas por Gerencia.
- Realizar limpieza de los equipos de trabajo de la línea o mesa de trabajo, con el fin de garantizar el buen funcionamiento y limpieza de los mismos.
- Elaborar los diferentes productos de Repostería Salada para garantizar la demanda solicitada del día, conforme "Orden de Producción" y recetas establecidas.
- Ejecutar la "Orden de Producción" según sus indicaciones.
- Entregar los productos terminados al Responsable de Empaque o Vice Gerente en Sala de Ventas.
- Retirar y verificar los insumos o materia prima del almacén para la producción del día.
- Trasladar los productos elaborados en su línea de producción a bodega de cuarto frío y a bodega de productos terminados, según sea el caso.
- Elaborar diferentes tipos de productos especiales que se elaboren en su línea de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller de Ciencias Y Letras.
- Curso de Técnico en Repostería.

Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de buenas prácticas de manufactura. • Capacitación de seguimiento en las buenas prácticas de manipulación de alimentos. • Talleres de la Norma ISO 22000:2018 Gestión de la Inocuidad de los alimentos. • Capacitación de la Metodología 5S.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de un (1) año en cargos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información. • Creatividad. • Tolerancia. • Relaciones interpersonales. • Comprensión y fluidez verbal y escrita. • Eficiente administrador del tiempo. • Capacidad de gestión de equipo y de recursos. • Toma de decisiones con objetividad y agilidad. • Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo. • Habilidad de resolución de conflicto. • Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Tener disponibilidad de tiempo. • Buen porte y aspecto.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente de Producción.	Recibir orientaciones específicas o informar sobre los resultados de las tareas realizadas en la línea.	Diario.	Seguimiento de la ejecución de las actividades.

Planificador	Entregar los datos de los resultados de la producción de horno alcanzado durante el día de trabajo.	Diario.	Registro de la producción del día.
Responsable de Bodega	Retiro de materia prima para producción de la línea.	Diario.	Insumos para producción.
Responsable de Empaque	Entregar los prod. que deben ser empacados y etiquetados.	Diario.	Empaquetado y etiquetado.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	Programado.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores	Nuevas metodologías para la mejora continua del trabajador y de la línea.	Programado.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.
Clientes	Verificación de proceso productivo para realizar compra.	Cuando se requiera	Verificación del Cliente

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Producción del día.	Diario.	Planificador.
Tabla de temperaturas.	Diario	Responsable Horneo.
Orden de Producción Ejecutada.	Diario	Supervisor de Producción.

Responsable Hornero FP-PRD-011

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable Horneo	Área:	Producción.
---------------	--------------------	--------------	-------------

Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción.	Puesto a su Cargo:	N/A
------------------------	---------------------------	---------------------------	-----

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El hornero es el encargado de llevar el proceso de horneado de los productos producidos, ya sean los derivados de pan simple, repostería, pastelería y otros, conforme el detalle de las órdenes a hornear a temperaturas adecuadas y tiempos establecidos para cada producto.

Funciones

- Verificación de su equipo de trabajo (Horno): abastecimiento de combustible controladores de temperatura y tiempo.
- Trasladar de la bodega de cuarto frío los diferentes productos de pan simple y repostería al cuarto de fermentación, según sea el caso, con el fin de que sean insumo posteriormente para el horneo y garantizar la demanda de esos productos hacia la venta.
- Garantizar la calidad de horneo, mediante la aplicación de los parámetros de temperatura y tiempo establecido de horno.
- Hornear los diferentes productos que se elaboran de forma directa, tales como repostería, tortas, pan simple, etc. para suplir en tiempo y forma la demanda de los productos que le son solicitados.
- Registrar los datos correspondientes a los resultados alcanzados de producción de horno, a fin de entregar al Planificador y Control de Producción para su proceso de análisis correspondiente.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Conocimiento de Hornos.
- Conocimiento de Producción del Pan.
- Conocimiento básico de Planificación.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de un (1) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Creatividad.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Comprensión y fluidez verbal y escrita.
- Eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos.
- Buena presentación.
- Conocimiento de Hornos Industriales.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Panaderos	Coordinar la recepción del producto a hornear.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.
Jefes de Panadería, Repostería, Pastelería y Postre frío.	Coordinación del lote a producirse en la jornada.	Diario.	Ejecución de las decisiones tomadas.
Supervisor de Producción	Recibir orientaciones específicas y rendir informe sobre las tareas realizadas.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.

Panaderos	Coordinación de la cantidad y el tiempo asignado de horneado para cada categoría de productos.	Diario.	Coordinación y ejecución de las tareas asignadas.
-----------	--	---------	---

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias
Capacitadores	Nuevas metodologías para la mejora continúa del trabajador y de la línea.	Programado.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Cumplimiento del Plan de Producción.	Diario	Supervisor de Producción
Cumplimiento de Normas de Higiene y Seguridad	Mensual	Supervisor de Producción
Reporte de Incidencias en el Puesto.	Diario y Mensual	Supervisor de Producción

Responsable de Empaque FP-PRD-012

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Empaque	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción.	Puesto a su Cargo:	Empacadores

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El responsable de empaque se encarga de recibir el producto terminado de todas las categorías para luego clasificarlas en las líneas que pertenece, revisar el tipo de bolsa a utilizar, la cantidad de unidades que contendrá cada bolsa, y sus etiquetas respectivas. Realizar el conteo de las unidades disponibles para la venta para ingresarlo al sistema, para luego entregarlo al responsable de bodega.

Funciones

- Organiza al personal al momento de entregarse a sus labores.
- Garantiza la limpieza en las mesas y de las manos, para garantizar la higiene en el proceso de empaque de los productos, personal sin aretes, pinturas de uña, pintura en el rostro, cabello recogido con su debido gorro.
- Revisar el inventario de los materiales de empaque para garantizar que todos los productos se logren empaque en el turno.
- Utilizar siempre la tabla de empaque de los productos de acuerdo a su línea, para que todo se empaque de acuerdo a tipo de bolsas, número de unidades que lleva el producto.
- Elaborar el informe de la producción del día, donde se demuestre todo lo que se recibió de producción, lo que se empaque y se entregó a la bodega de producto terminado.
- Llevar control de las asistencias de los trabajadores.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras, tercer año de la carrera de Administración de Empresa y Contabilidad.

Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Excel Avanzado. • Manejo de Relaciones Interpersonales.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información. • Creatividad. • Tolerancia. • Relaciones interpersonales. • Comprensión y fluidez verbal y escrita. • Eficiente administrador del tiempo. • Capacidad de gestión de equipo y de recursos. • Toma de decisiones con objetividad y agilidad. • Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo. • Habilidad de resolución de conflicto. • Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos. • Capacidad de trabajo en Equipo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente de Producción	Recibir orientaciones de actividades a realizar e informar sobre los resultados.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.

Jefes de Panadería, Repostería, Pastelería y Postre frío.	Coordinación de la recepción de los diversos productos en el área de producción.	Diario.	Ejecución de las decisiones tomadas.
Planificador	Recibir orientaciones específicas y rendir informe sobre las tareas realizadas.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.
Responsable de Bodega	Control del producto que se va a ingresar a bodega, disponible para la venta.	Diario.	Coordinación y ejecución de las tareas asignadas.
Administración y Recursos Humanos	Control de las asistencias de los trabajadores, coordinar las vacaciones, horas extras y otros pagos.	Diario y Mensual	Elaboración de Informe de la ejecución.

A Nivel Externo

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias
Clientes	Atender las demandas de los productos para la venta.	Diario	Coordinar Traslados.
Repartidores	Atender la ubicación de despacho de los productos a venderse.	Diario	Coordinar Rutas.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Cantidad de Producto Ingresado	Diario	Supervisor de Producción
Cumplimiento de Normas de Higiene y Seguridad	Mensual	Supervisor de Producción

Reporte de Incidencias en el Puesto.	Diario y Mensual	Supervisor de Producción
Reporte de Asistencia	Diario	Administración
Informe de Producción.	Diario	Planificador

Responsable de Lavandería FP-PRD-013

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Lavandería	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción.	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La Responsable de Lavandería deberá mantener el área de trabajo de las instalaciones donde fue designado, lavar bandejas de las diferentes líneas de producción, charolas, panas y otros, con el fin de tener preparado los recipientes para el manejo del producto y obtener un mejor nivel calidad e higiene del mismo.

Funciones

- Verificación de abastecimiento de jabón y su material de trabajo.
- Garantizar el lavado y desinfección de todos los instrumentos presentes en la industria.
- Controlar el inventario de líquidos de limpieza para garantizar el abastecimiento del mismo.
- Limpiar de acuerdo a las áreas de prioridad según organización de la producción, así mismo llevar un control de la frecuencia con la que se realiza limpieza en cada área.
- Mantener las oficinas aseadas, así como la parte delantera de las instalaciones.
- Aplicar técnicas de selección de la basura para poner en práctica el reciclaje y aportar al medio ambiente.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Conocimiento de las normas de seguridad dentro de la empresa.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Creatividad.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Comprensión y fluidez verbal y escrita.
- Eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Capacidad de trabajo en Equipo.
- Conocimiento de instrumentos a utilizar.
- Manipulación de químicos.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Panaderos	Mantener limpio equipos y herramientas a utilizar	Diario.	Ejecución de tareas
Supervisor de Producción	Elaboración de informe de resultados de las actividades realizadas.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.
Responsable de Bodega	Mantener la limpieza de equipos y herramientas a utilizar, así mismo abastecer de suministro de líquidos.	Diario.	Ejecución de tareas

Administración y Recursos Humanos	Control de las asistencias de los trabajadores, coordinar las vacaciones, horas extras y otros pagos.	Diario y Mensual	Elaboración de Informe de la ejecución.
-----------------------------------	---	------------------	---

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Cantidad de Producto Ingresado	Diario	Supervisor de Producción
Reporte de Incidencias en el Puesto.	Diario y Mensual	Supervisor de Producción

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Empacador	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción	Puesto a su Cargo.	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Empacador es responsable de recibir, empacar, etiquetar y entregar los diferentes productos de las líneas de producción que ameritan el empaque.

Funciones

- Realiza la actividad asignada en el área de empaque por su superior.
- Está diseñado para empacar un tipo de producto conforme muestra asignada.
- Verificar la tabla que indica las unidades de empaque que lleva cada producto.
- La asignación del código de lote vence se determina conforme a la tabla asignada en el área a la vista.
- Responsabilidad de aplicar la etiqueta al producto.
- No debe retirarse del área si tiene productos sin empacar aunque esto implique tiempo extraordinario.
- En las primeras fases de corte y aspecto, la limpieza y sanitización del área de trabajo desde sus manos a las mesas.
- Realizar cualquier otra actividad conexas al puesto asignado.
- Colaborar con el equipo de trabajo en caso que se les requiera en otra área.
- Horarios de trabajo pueden ser rotativos de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Informar a su superior el producto empacado una vez que se encuentre ingresado al sistema.
- Una vez empacado una línea de productos este deberá ser ingresado al sistema e impreso la requisita de entrada con la que se debe de entregar a la bodega de productos terminados.
- Esta acción se repite por cada línea de producto que se empaque durante el día.
- Al finalizar el turno se deberá listar todos los productos que se empacaron durante el día e informar el total de productos no conforme y trasladarlos a las oficinas administrativas con la responsable de cartera y cobro.
- Reportar cualquier anomalía o falta que se cometiere en el turno.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..			
<ul style="list-style-type: none"> • Tercer año básico aprobado.. 			
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...			
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de manipulación de alimentos. 			
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de un (1) año en cargos similares. 			
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis de información. • Tolerancia. • Relaciones interpersonales. • Comprensión y fluidez verbal y escrita. • Eficiente administrador del tiempo. • Toma de decisiones con objetividad y agilidad. • Habilidad de resolución de conflicto. • Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva. 			
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.			
<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse con su debido uniforme asignado. • Con higiene personal, en el que tendrán las uñas cortadas, uniformes y chinelas limpios. • No andar con aretes ni accesorios algunos estando en la planta. • Capacitación de Trabajo en Equipo. • Capacitación de BPM 			

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol

Gerente de Producción.	Recibir orientaciones de las actividades a realizarse y llevar reporte de resultados de las actividades asignadas.	Todos los Días.	Asegurar la entrega en tiempo y forma del producto.
Jefes de Línea de Producción.	Coordinar la recepción de los diversos productos terminados.	Todos los Días.	Garantizar la implementación y oportuno cumplimiento de los indicadores productivos.
Planificador y Control de Producción.	Informar sobre los resultados de la producción del día.	Todos los Días.	Asegurarse de la Satisfacción Plena de los requerimientos de los clientes, en cuanto a sus pedidos.
Supervisor de Producción.	Recibir orientaciones de actividades específicas y informar sobre los resultados de las actividades realizadas durante el día de trabajo.	Todos los Días.	Elaborar informe de las unidades producidas en el turno.
	Hacer entrega de los productos empacados durante el turno de trabajo.	Todos los Días.	

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
N/A	N/A	N/A	N/A
Reportes e Informes			
Principales:	Cuando:	Enviado a:	
N/A	N/A	N/A	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Gerente Administrativo Financiero.	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente General	Puesto a su Cargo.	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativo. • Contador General. • Responsable de Cartera y Cobro. • Responsable de Mantenimiento. • Responsable de Compras. • Vigilancia Interna. • Lavandería • Responsable de Cocina de Producción.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El Gerente Administrativo Financiero es responsable de Planificar, organizar, coordinar y controlar los trabajos de las diferentes áreas subordinadas, con el objetivo de garantizar la administración de los recursos que dispone la empresa, el oportuno y correcto suministro materiales, útiles de oficina; la recepción de los clientes y terceros, limpieza de las instalaciones, seguridad Interna de la empresa, el análisis financiero y el registro de todas las operaciones de la empresa, a fin de apoyar las actividades sustantivas de Industrial Don Pan, S. A

Funciones

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades contables, administrativas y de la bodega.
- Dar seguimiento a la administración y el control la información contable velando que la información financiera sea ordenada, clasificada, analizada y registrada correctamente, con el fin de facilitar el control de los recursos de la empresa y de proporcionar información para la toma de decisiones.
- Supervisar y controlar que se apliquen correctamente el Reglamento Interno de la empresa, a fin que todos los empleados sean tratados en igualdad de condiciones.
- Apoyar al buen funcionamiento del sistema de producción para darle el apoyo prioritario y oportuno que garantice el funcionamiento continuo.
- Supervisar y controlar los fondos de caja chica de la Gerencia Administrativa destinado a cubrir los gastos menores y compras varias.

- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para la gestión del personal en los aspectos de Reclutamiento, Selección, Inducción, Formación y evaluación al desempeño del personal. **Ver documentos del SGC ISO 9001.**
- Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad para el mantenimiento de los equipos e infraestructura de la empresa. **Ver documentos del SGC ISO 9001.**
- Velar por la Seguridad Interna y la adecuada limpieza de todas las áreas que conforman la empresa.
- Garantizar la adquisición de repuestos, papelerías y otros materiales que demanden las diferentes aéreas de la empresa, * con la calidad y en el tiempo requerido.
- Revisar y autorizar los desembolsos de caja chica y solicitar el reembolso correspondiente.
- Tramitar ante el Gerente General las solicitudes de fondos necesarios para la ejecución del Presupuesto conforme el Plan de Desembolsos autorizado.
 - Elaborar y presentar periódicamente informes al Gerente General sobre las actividades realizadas establecidas para la Gerencia Administrativa Financiera.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Control de Calidad, BPM, Legislación Tributaria.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de 5 años en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Habilidad de negocio.
- Habilidad numérica.
- Fluidez Verbal.

- Responsable.
- Organizado.
- Equilibrio emocional.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Capacitación en Control de Calidad (ISO 9001), BPM, Legislación Tributaria, Estados Financieros, Administración de Personal y Atención al Cliente.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente General	Recibir orientaciones e informar sobre el avance del desarrollo de las actividades financieras y administrativas de la empresa, a fin de validar los resultados y Conlleven a estrategias de mejora en la organización y operación de la empresa.	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe.
Gerente de Producción, Jefes de líneas de producción, Cocina de Personal.	Recibir la información pertinente de sus operaciones a fin de evaluar los resultados. Además coordinar insumos y recursos necesarios para la ejecución de algunas actividades.	Diario	Ejecución de la logística.

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Informe Financiero	Cuando se requiera	Gerente General

Asistente Administrativo FP-ADM-002

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo	Asistente Administrativo	Área	Administración
Jefe Inmediato	Gerente Administrativa Financiera.	Puesto a su Cargo.	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Asistir a la Gerencia Administrativa, Planificar, dirigir y Controlar la Administración de los recursos humanos de Industrial Don Pan, S. A., bajo la conducción del Jefe Administrativo, según normas, reglamento interno, convenios, resoluciones de la empresa, leyes y las directrices, para garantizar la implantación del nuevo modelo de la administración y desarrollo de los recursos humanos.

Funciones

- Planificar, dirigir y controlar la administración de los recursos humanos, para garantizar la gestión y el manejo del nuevo modelo de la administración y desarrollo de los recursos humanos.
- Detectar o definir las necesidades y desarrollo de recursos humanos de la empresa.
- Elaborar y presentar las propuestas mediante el Diagnóstico Situacional.
- Elaborar el **Plan Operativo Anual** con base a los compromisos y acuerdos internos de gestión que tiene su base en el Diagnóstico Situacional de Recursos Humanos.
- Elaborar el **Plan de Entrega uniforme** (Camiseta, Gabachas, Pantalones, Gorros, Chinelas) para el personal de producción, mantenimiento, conductores, impulsadoras, personal de sala de venta (Plaza España, Los Robles, Norte).
- Dar cumplimiento satisfactorio a los acuerdos de gestión interno de las funciones de RRHH
- Reclutar, seleccionar, contratar e inducir los recursos idóneos, conforme a las necesidades existentes de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas, para adquirir recursos calificados y coadyuvar a la gestión y calidad de las tareas encomendadas. (Charla Introductoria de Don Pan y el Reglamento Interno).
- Preparar ternas de candidatos del banco de recursos a para el proceso de selección.
- Seleccionar por orden de mérito y competencias, los candidatos de la terna para contratación.
- Contratar al personal seleccionado por el Jefe Inmediato que lo solicitó y lo entrevistó siempre y cuando cumpla con los requisitos impuesto por Don Pan y con el perfil deseado para el cargo.
- Inducir al personal de nuevo ingreso de acuerdo al puesto de trabajo y funciones., en conjunto con manuales del descriptor de puesto.
- Dar seguimiento en el periodo de prueba para confirmar la permanencia del nuevo ingreso y confirmación definitiva determinada, hacer el llenado de la hoja evaluativa.
- Administrar los salarios, prestaciones sociales y convenios, a fin de promover un clima organizacional satisfactorio dentro de la fuerza laboral de la empresa; así mismo presentar

mensualmente la evaluación económica del pasivo laboral de la compañía, tomando como base el total empleados contratados en planilla oficial y los cálculos aritméticos por cada rubro que genera acumulación de prestaciones sociales.

- Efectuar las liquidaciones finales de los empleados que se retiran de la compañía, conforme lo establece la LEY y aplicar las deducciones correspondientes.
- Reportar los salarios de los empleados en los 3 primeros días de cada mes e igualmente dar de baja a los empleados que salieron y subir a los que están ingresando en ese momento.
- Revisar los aumentos de los salarios mínimo en el sistema a razón que no tengamos empleados con salarios menores a la categoría que pertenece la empresa.
- Presentar y dar seguimiento **al Plan de Vacaciones Descansadas por cada empleados** así mismo mantener actualizado el estado de cuenta de cada uno.
- Elaborar la nómina en sistema y que la misma sea revisada por la Gcia. Admon Financiera.
- Efectuar pagos a los empleados conforme nómina autorizada por la Gerencia Administrativa
- Dar seguimiento a los pagos de los empleados para asistir en los casos de inquietudes.
- Gestionar el desarrollo de los recursos humanos de la empresa, para que el personal de la empresa aumente sus capacidades y destrezas, en función a las necesidades organizacionales.
- Evaluar el desempeño del personal de la empresa, para verificar el nivel de la funcionalidad del desempeño del personal que coadyuve en el mejoramiento de producción y del servicio de ventas, mediante el reconocimiento, estímulo y motivación de los mismos.
- Llevar control de los expedientes del personal y mantenerlos actualizados, certificados de salud, record de policía y cualquier otro documento que tenga vencimiento.
- Controlar la emisión de los certificados médicos cada 6 meses.
- Programar la Capacitación 1 vez cada 6 meses de primeros auxilios, evacuación.
- Actualizar cada 2 años el Reglamento Interno de la empresa e irlo a inscribir al Mitrab.
- Aperturar el expediente de los empleados contratados; Ficha de ingreso, Documentación comprobada, constancia verificadas, elaboración ingresos al INSS, Contrato de Trabajo, llenado de formularios de acuerdo a la norma ISO.

III. REQUISITO PUESTOS

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Licenciado en Administración de Empresas o carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Disposiciones y normativas de la empresa como convenios colectivos.
- Reglamento disciplinario.
- Resolución empresarial y acuerdos internos.
- Administración de Recursos Humanos.
- Ley del Código del Trabajo.

- Procedimientos Interinstitucionales como del INSS, Ministerio del trabajo, INATEC y manejo de Microsoft Office.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de 5 años en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Habilidad de negocio.
- Habilidad numérica.
- Fluidez verbal.
- Responsable.
- Organizada.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Capacitación en:
- Control de Calidad (ISO 9001).
- BPM, Legislación Tributaria.
- Estados Financieros.
- Administración de Personal.
- Atención al Cliente.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente General	Recibir orientaciones e informar sobre el avance del desarrollo de las actividades financieras y administrativas de la empresa, a fin de validar los resultados y Conlleven a estrategias de	Diario.	Coordinación y Elaboración de Informe.

	mejora en la organización y operación de la empresa.		
Gerente de Producción y Jefes de Área.	Recibir la información pertinente de sus operaciones a fin de evaluar los resultados. Además coordinar insumos y recursos necesarios para la ejecución de algunas actividades.	Diario	Ejecución de la logística.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Informe Financiero	Cuando se requiera	Gerente General

Contador General PF-ADM-003

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Contador General	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero	Puesto a su Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar contable.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El contador general es el responsable de estructurar el sistema de procesamiento de las operaciones con el fin de controlar el flujo económico de la empresa y de la misma manera proporcionar información financiera contable para que la empresa tome las decisiones adecuadas.

Funciones

- Establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera por medio de los registros contables.
- Cumplir con los requerimientos de información para la toma de decisiones por parte de la dirección general, tales como estados financieros de la empresa y otros auxiliares contables.
- Cumplir y controlar las obligaciones fiscales.
- Contribuir con las demás áreas departamentales de la empresa para proporcionar la información necesaria para una mejor toma de decisiones.
- Administrar de forma adecuada los recursos financieros de la empresa por medio de conocimientos técnicos profesionales como la inversión, el análisis de riesgo y el financiamiento.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Cursos de Administración Financiera y de Contabilidad Gerencial.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Autonomía.
- Relaciones interpersonales.

- Colaboración.
- Responsabilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional y actitud proactiva.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Administración.	Llevar registros de todos los flujos económicos que realicen en el área administrativa.	Diario.	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.
Supervisor de Producción y Otras áreas.	Controlar y registrar los distintos ingresos y egresos de las áreas de producción, despachos y bodegas.	Diario.	Ejecución de Tareas.
Jefe de Compras.	Llevar control de los pagos que se realicen a los proveedores.	Diario.	Elaboración de Informes.

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Proveedores.	Controlar las cuentas por pagar de cada uno de los proveedores.	De acuerdo a programación.	Proporcionar reportes.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Reportes de Estados Financieros.	Mensual.	Gerencia.
Reporte de Flujos Económicos.	Mensual.	
Reporte de Cuentas por Pagar.	Diario y Mensual.	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Auxiliar contable	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

El auxiliar contable sirve de apoyo al área de la contabilidad de la empresa, este deberá mantener la documentación contable y financiera de la empresa en el orden adecuado, para cuando el contador general la necesite.

Funciones

- Apoyar al contador general en la realización de operaciones ordinarias y extraordinarias relacionadas con las compras de insumos requeridos para la producción de los diferentes tipos de pan y reposterías.
- Llevar el registro y el control de inventario de activos institucionales y de insumos para oficina, así mismo, la depreciación de dichos inventarios.
- Registrar todas las facturas que emite la empresa, cumpliendo con las normas institucionales y legales que apliquen.
- Conocer con exactitud el estatus de cuentas bancarias de la empresa y compararlas con el registro de cuentas por cobrar y por pagar de la propia empresa con el fin de detectar posibles descuidos en los pagos y registros.
- Redactar los informes contables, los registros detallados de todos los bienes muebles e inmuebles de la empresa, así como informes financieros, que sirven como requisito para cuando se va a solicitar créditos bancarios.
- Preparar y compartir la documentación de insumos que requiere el contador general para elaborar las proyecciones de estados financieros.
- Recabar informaciones fiscales de la empresa, llenar formularios y pagar aranceles o impuestos que apoyen a la preparación de las declaraciones fiscales, así mismo guardar los comprobantes de estas gestiones para luego presentarlos ante las entidades de control que la soliciten.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Egresado de Contaduría Pública y Finanzas, Administración de Empresa, Ingeniería Industrial.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Cursos de Administración Financiera y de Contabilidad Gerencial, conocimiento de movimientos Fiscales con respecto a los Bancos afiliados a la empresa.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de un (1) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética
- Creatividad
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Administración	Registrar los flujos económicos que realicen el área.	Diario	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.
Contador General	Apoyar en registros, pago de cuentas, llenado de formularios y otros documentos que este requiera.	Diario.	Ejecución de Tareas
Gerente Financiero	Compartir información de reportes de flujos económicos que presente la empresa como tal.	Diario	Elaboración de Informes.

A Nivel Externo			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias
Proveedores	Registrar las cuentas por pagar que se lleven con los proveedores.	De acuerdo a programación.	Proporcionar reportes.
Clientes	Registrar y controlar las cuentas de los clientes a quienes se les vende todo tipo de producto.	De acuerdo a programación.	Proporcionar reportes.

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:

Reportes de Cuentas por Pagar.	Mensual	Gerencia General.
Reporte de Aranceles Bancarios.	Mensual	
Reporte de Cuentas por Pagar	Diario y Mensual	

Responsable de Cartera y Cobro FP-ADM-005

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Cartera y Cobro	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativa Financiera	Puesto a su Cargo:	Ninguno

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto
<p>El responsable de cartera y cobro controla y asegura el abastecimiento de los supermercados con los productos de la industria en el departamento de Managua, así mismo monitorea la administración de la cartera existente de la empresa dentro de la política de cobranza establecida.</p>
Funciones
<ul style="list-style-type: none"> Llevar control de los documentos que se requieren en la gestión de cobros para disponer de la información necesaria de pagos y moras de los clientes. Organizar, ejecutar y supervisar la cobranza por obligaciones contraídas de los clientes de la empresa para mantener la morosidad en bajo nivel para mantener la solvencia de la empresa. Supervisar los pagos que realizan los clientes, en el límite de tiempo establecido por la empresa. De lo contrario coordinar la ruta de los gestores para hacer los cobros correspondientes.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto
Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..
<ul style="list-style-type: none"> • Graduado de Administración de Empresas, Contabilidad, Mercadeo.
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Excel Avanzado. • Manejo de Personal • Conocimiento de Principios contables.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Relaciones interpersonales. • Colaboración. • Responsabilidad • Flexibilidad. • Iniciativa. • Equilibrio emocional. • Actitud proactiva. • Trabajo bajo presión.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajo en Equipo. • Disponibilidad de Horarios variados. • Técnicas de crédito y cobranzas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente Financiero.	Recibir orientaciones de actividades a ejecutar y enviar informes sobre resultados obtenidos.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.

Responsable de Despacho.	Coordinar entregas de facturas para la gestión de cobros.	Diario.	Ejecución de tareas.
Auxiliares de Cartera y Cobro.	Controlar y asignar tareas de las actividades a realizarse.	Diario.	Ejecución de tareas.
Gestores de Cobro.	Coordinar rutas de los clientes a cobrar.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Clientes.	Atender los pagos de las ventas.	Diario.	Elaborar informe de ventas.

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Reporte de Ventas.	Diario y Mensual.	Gerente Financiero.
Reporte de Clientes Morosos.		
Reporte de Entregas de Facturas.		

Responsable de Mantenimiento FP-ADM-006

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Mantenimiento	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero..	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La Responsable de mantenimiento vela por el funcionamiento de los equipos que se utilizan en la producción, además de dar seguimiento a todos los dispositivos que utiliza la empresa en su totalidad, con el fin de mejorar el rendimiento y evitar incidencias en el funcionamiento de toda la empresa.

Funciones

- Supervisión de todos los equipos de producción y administración.
- Dar seguimiento a las incidencias presentadas con los equipos para su mantenimiento correctivo.
- Planificar mantenimiento preventivo de los hornos.
- Controlar el inventario de repuestos de todos los equipos que utilice la empresa.
- Brindar capacitaciones a las personas que tengan a cargo algún equipo dentro de la empresa.
- Atender de manera eficiente a las incidencias presentadas en cada área de la empresa.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Egresado de Ingeniería Industrial o Mecánica.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Técnico en mantenimiento de equipos industriales.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética
- Creatividad
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Disponibilidad de laborar en diferentes horarios.
- Disponibilidad de trabajo en diferentes temperaturas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Panaderos	Mantener el buen funcionamiento de los equipos.	Diario.	Ejecución de tareas
Supervisor de Producción	Elaboración de informe de resultados de las actividades realizadas.	Diario.	Elaboración de Informe de la ejecución.
Responsable de Bodega	Mantener disponibilidad de repuestos y herramientas a utilizarse para el mantenimiento de los equipos.	Diario.	Ejecución de tareas

Gerente General	Recibir orientaciones específicas de las actividades a realizarse.	Diario	Ejecución de tareas.
-----------------	--	--------	----------------------

A Nivel Externo			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Reportes de Inventario de Repuestos.	Mensual	Gerente General.
Reporte de Incidencia.	Diario y Mensual	Supervisor de Producción y Gerente General.

Responsable de Vigilancia Interna FP-ADM-007

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Vigilancia Interna.	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es responsable de vigilar las instalaciones, equipos tecnológicos e industriales de la empresa, interna y externamente desde la entrada y salida de los trabajadores, el parqueo y otros recursos valiosos de la empresa.

Funciones

- Asegurar y salvaguardar las vidas de los trabajadores en situaciones de riesgo.
- Implementar los protocolos de seguridad ante algún desastre natural o por error humano que ocurra.
- Permanecer al tanto de las actividades internas por medio de las cámaras de seguridad.
- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- Supervisar la salida de los trabajadores (Registros Previos).
- Acompañar y Supervisar recibimiento de Materia Prima, Equipos o cualquier cosa que ingrese a la planta.
- Hacer series de rondas por las distintas áreas de la planta.
- Llevar un control de las actividades internas de la empresa todo aquello que sea inusual y no esté dentro de los márgenes de normalidad.
- Reportar a Administración cualquier caso de importancia referente a la planta.
- Coordinarse con Administración siempre y cuando desconoce de algún evento o actividad que no a sido reportado.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en Ciencias y Letras.
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en Seguridad y Protección Laboral.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de (1) año en relación al resguardo y protección de plantas industriales.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Ética. • Creatividad. • Relaciones interpersonales. • Colaboración. • Responsabilidad. • Flexibilidad. • Iniciativa. • Equilibrio emocional. • Actitud proactiva. • Trabajo bajo presión.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Porte de uniforme de trabajo. • Equipo de Seguridad
IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerencia General.	Recibir orientaciones	Diario.	Coordinación.

Gerente Administrativo Financiero	Control y seguimiento de los estados financieros y recursos administrativos para el desempeño de la organización.	Mensual	Control y Seguimiento
Áreas	Supervisión y Revisión de las Actividades del personal además del aseguramiento de las instalaciones y equipos.	Diario	Vigilancia

A Nivel Externo			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes/Audidores externos/Proveedores.	Revisión de acceso y Salida de la planta.	Diario.	Acceso.

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Reporte de Supervisión.	Semanal	Asistente Administrativo.

Responsable de Compras e Inventario FP-ADM-008

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Compras e Inventario	Área:	Administración.
Jefe Inmediato:	Gerencia Administrativa Financiera.	Puesto a su Cargo:	Responsable de Bodega.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto
El Responsable de Compras e Inventario tiene la función de hacer los pedidos de Materia Prima a los proveedores con el objetivo de suministrar los materiales o insumos al área de producción con la previa organización diaria del movimiento de los mismos.

Funciones

- Definir la necesidad de suministro de materiales para solicitar las compras requeridas que conlleve el suministro eficiente y eficaz
- Organizar y dirigir el despacho de los pedidos del área de producción, cocina personal.
- Asegurar que el despacho del área de producción sea de mayor prioridad, siguiendo las otras áreas a suministrar.
- Informar cualquier anomalía encontrada en el proceso de recibido y arreglo de mercaderías e insumos.
- Montar la mercadería e insumos al transporte conforme orientaciones recibidas, utilizando técnicas de protección que requiera la mercadería.
- Mantener limpio los mostradores y todos los equipos que se utilizan dentro de la bodega.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el BPM.
- Recibir la mercadería o materia prima verificando según factura los lotes que se deben de recibir.
- Supervisar que la mercadería este en buen estado.
- Distribuir la materia prima según los requerimientos para cada línea de trabajo.
- Organizar la mercadería según el inventario.
- Mantener Informado al Planificador y Gerente Administrativa Financiera de lo registrado en inventario de materia prima y lo pedido en proceso.
- Entregar a contabilidad el recibido y las facturas de los pedidos para ingresarlo al sistema.
- Dirigir y Coordinar con el Responsable de Bodega las actividades de la jornada.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller de Ciencias Y Letras.
- 3er año de Carrera de Administración de Empresa, Ingeniería Industrial y carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación de buenas prácticas de manufactura.
- Capacitación de seguimiento en las buenas prácticas de manipulación de alimentos.
- Talleres de la Norma ISO 22000:2018 Gestión de la Inocuidad de los alimentos.
- Capacitación de la Metodología 5S.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia de un (1) año en cargos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Capacidad de análisis de información.
- Creatividad.
- Tolerancia.
- Relaciones interpersonales.
- Comprensión y fluidez verbal y escrita.
- Eficiente administrador del tiempo.
- Capacidad de gestión de equipo y de recursos.
- Toma de decisiones con objetividad y agilidad.
- Alto nivel de responsabilidad sobre su trabajo y el de su equipo.
- Habilidad de resolución de conflicto.
- Ética, respeto, profesionalismo y actitud proactiva.
- Capacidad de trabajar bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la Bodega.
- Disponibilidad de trabajo en diferentes temperaturas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Gerente Administrativo Financiera.	Recibir orientaciones sobre el avance del desarrollo de actividades dentro de la Bodega, a fin de validar los resultados.	Diario.	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución
	Entregar inventario físico del mes y los recibidos de entrada y salida de los materiales.	Mensual.	Elaboración de Informes.
Supervisor de Producción.	Coordinar el suministro oportuno de los materiales que se utilizan en cada una de las áreas.	Diario.	Ejecución de Tareas.
Toda el Área de Producción.	Entrega de Insumos o Materia prima a las respectivas líneas de trabajo.	Diario.	Entrega de MP.

Resp. Bodega.	Coordinación de Actividades.	Diario.	Coordinación.
A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	Programado.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Nuevas metodologías para la mejora continua del trabajador y de la línea.	Programado.	Adoptar nuevas técnicas para la mejora.
Proveedores.	Orden y Recepción de los pedidos en bodega según factura.	Cuando se requiera.	Recepción de MP.
Reportes e Informes			
Principales	Cuando	Enviado a	
Reportes de Inventario de Insumos.	Mensual.	Supervisor de Producción.	
Informe de pedidos en proceso.	Semanal.	Planificador.	
Reporte de Incidencia en el Puesto.	Diario y Mensual.	Supervisor de Producción.	

Responsable de Bodega FP-ADM-009

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Bodega	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo Financiero	Puesto a su Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La responsable de la bodega controla y dirige el movimiento de materiales o insumos que necesita la empresa para su funcionamiento así como controlar el inventario de las distintas sucursales para su abastecimiento adecuado.

Funciones

- Planificar la compra de materiales que necesite la empresa.
- Controlar el despacho de los pedidos del área de producción, cocina personal y las diferentes sucursales.
- Controlar inventarios de cada una de las sucursales pertenecientes a la empresa.
- Llevar el control de las anomalías que se presenten dentro de la bodega para brindar solución correspondiente.
- Llevar el control de los transportes que proveen a la empresa con la mercadería que se solicita.
- Brindar reporte a la gerencia administrativa de las incidencias que se presenten dentro de la bodega.
- Supervisar los despachos que se realicen a las diferentes áreas de la empresa.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Egresado de Ingeniería Industrial.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la cocina.
- Disponibilidad de trabajo en diferentes temperaturas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Administración	Planificar los pedidos de materiales y herramientas que necesite la empresa.	Mensual	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.
Supervisor de Producción y Otras áreas	Controlar el movimiento de materiales a las diferentes áreas de la empresa.	Diario.	Ejecución de Tareas
Jefe de Compras	Coordinar y planificar los despachos de los productos que necesite la empresa.	Mensual	Elaboración de Informes.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias
Proveedores	Controlar la compra de los productos que necesite la empresa.	De acuerdo a programación.	Proporcionar reportes.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Reportes de Inventario de Insumos.	Mensual	Gerencia Administrativa.
Reporte de Inventario de Materiales y herramientas	Mensual	
Reporte de Incidencia en Bodega.	Diario y Mensual	

Responsable de Cocina de Producción FP-ADM-010

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Cocina de Producción	Área:	Producción.
Jefe Inmediato:	Supervisor de Producción	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La Responsable de Cocina en Producción organiza y elabora la comida del personal completo de la empresa y sus diferentes sucursales, también se encarga de la elaboración de rellenos para insumo de la repostería.

Funciones

- Realizar limpieza de los equipos de trabajo del área antes y después de la jornada de trabajo.
- Revisar en físico y económicamente productos como carne, embutidos, pollo, lácteos y otros que se utilicen durante el día para controlar el inventario.
- Verificar los insumos complementarios previamente solicitados para el almuerzo del día.
- Elaborar y servir el almuerzo a todo el personal, priorizando el personal de las sucursales.
- Preparar insumos que se van utilizar en el almuerzo del día siguiente.
- Apoyar en cualquier actividad que la empresa designe acorde a su puesto de trabajo.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación en Manipulación de Alimentos.
- Capacitación en Inocuidad de los Alimentos.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la cocina.
- Disponibilidad de trabajo en diferentes temperaturas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Administración	Recibir orientaciones del menú del día o rendir informes de las tareas realizadas durante la jornada.	Diario.	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.
Responsable de Bodega	Solicitud de Requerimientos para la cocina.	Diario.	Ejecución de Tareas

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Reportes de Inventario de Insumos.	Mensual	Supervisor de Producción
Reporte de Incidencia en el Puesto.	Diario y Mensual	Supervisor de Producción.

Responsable de Bodega PT e Inventario FP-ADM-011

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Bodega PT e Inventario	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Gerente Administrativo	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La responsable de la bodega PT y de inventarios tiene como función suministrar los materiales o insumos al área de producción y las sucursales de la empresa, previa organización diaria del movimiento de los mismos.

Funciones

- Definir la necesidad de suministro de materiales para solicitar las compras requeridas que conlleve el suministro eficiente y eficaz
- Organizar y dirigir el despacho de los pedidos del área de producción, cocina personal y las diferentes sucursales.
- Asegurar que el despacho del área de producción sea de mayor prioridad, siguiendo las otras áreas a suministrar.
- Informar cualquier anomalía encontrada en el proceso de recibido y arreglo de mercaderías e insumos.
- Montar la mercadería e insumos al transporte conforme orientaciones recibidas, utilizando técnicas de protección que requiera la mercadería.
- Mantener limpio los mostradores y todos los equipos que se utilizan dentro de la bodega.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el BPM.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- 3er año de Carrera de Administración de Empresa, Ingeniería Industrial y carreras afines.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de dos (2) años en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la cocina.
- Disponibilidad de trabajo en diferentes temperaturas.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Administración	Recibir orientaciones sobre el avance del desarrollo de actividades dentro de la Bodega, a fin de validar los resultados o productos de las operaciones realizadas.	Diario.	Ejecución de tareas y elaborar informes de la ejecución.
Supervisor de Producción y Otras áreas	Coordinar el suministro oportuno de los materiales que se utilizan en cada una de las áreas.	Diario.	Ejecución de Tareas

Jefe de Compras	Entregar inventario físico del mes y los recibidos de entrada y salida de los materiales.	Mensual	Elaboración de Informes.
A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación	Proporcionar evidencias

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Reportes de Inventario de Insumos.	Mensual	Supervisor de Producción
Reporte de Inventario de Materiales y herramientas	Mensual	
Reporte de Incidencia en el Puesto.	Diario y Mensual	

Facturador FP-ADM-012

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Facturador	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Responsable Bodega PT e Inventario	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto
El Facturador es el responsable de garantizar el despacho de los productos solicitados por los clientes, que fueron previamente enviados a planificación.
Funciones

- Horario rotativo según a necesidad requerida por la empresa.
- Revisar pedidos en orden de prioridad de productos para ser enviados a clientes y sucursales.
- Revisar las tablas de sucursales para asegurarse que los pedidos vayan completos.
- Iniciar a facturar en orden de ruta con prioridad a atención a clientes especiales la que puede variar diariamente.
- Tomar decisiones conforme existencia de productos en bodega y programar un segundo envío de dichos productos a los clientes.
- Coordinar a los ayudantes de bodega para la entrega de productos de factura vrs físico, todo producto entregado debe contado al momento de entregarlo.
- Control de las canastas que salen por ruta en los envíos de cada día, llevar un informe y pasarlo a la gerencia.
- Organizar bodega en cuanto alistar el inventario (producto) sobrante del día.
- Re misionar a la administración facturas que deberán ser anuladas con su justificación o observación.
- Bajar del sistema el listado de las facturas emitidas convertido en una hoja de Excel y especificar el nombre de cada conductor que retiró cada factura en bodega. Con el objetivo que en Cartera y Cobro tengan el listado de facturas a recibir de cada conductor a su retorno a la empresa del mismo día.
- Es responsabilidad del facturador el correlativo de las facturas emitidas las cuales se deben de resguardar, archivar y al final del mes deberán ser suministrada a Contabilidad para futuras auditorías internas o externas (DGI).
- Entrega de traslados a sala de ventas Norte y cocinas Norte.
- Coordinan con el área de cocina el envío de pedidos a las sucursales en los casos eventuales que hayan.
- Traslado de pasteles de cumpleaños a sala de Venta Norte.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Técnico medio.
- Bachiller o estudiante licenciatura de Contaduría Pública.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Economía, Finanzas con el 3 año.
- Curso de computación.
- Manejo de sistemas contables.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de tres (3) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Ética
- Creatividad
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Equilibrio emocional.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la cocina.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Conductores.	Para entregar las cargas.	Diario.	Entrega
Responsable de Bodega.	Supervisión de las salidas de los productos	Diario.	Supervisión.
Cocina.	Para solicitar productos de cocina para envió.	Diario.	Solicitud.
Personal de Sala de venta	Para la entrega de requisa.	Diario.	Revisión y Entrega.
Responsable de Cartera y Cobro	Entrega de listado de facturas a recibir de cada conductor a su retorno a la empresa del mismo día.	Diario.	Reporte Diario de Facturas.
Administración	Coordinación y Resolución de Casos específicos internos.	Diario.	Soporte.

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Audidores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores (Organizaciones Públicas o Privadas o Individuos)	Mejoras y Implementación de nuevos sistemas.	Cuando se requiera.	Mejora Continua.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
Listado de Facturas.	Diario.	Cartera y Cobro.

D

Despachador FP-ADM-013

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Despachador	Área:	Administración
Jefe Inmediato:	Responsable Bodega PT e Inventario	Puesto a su Cargo:	Ninguno.

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto
El Despachador es el responsable de armar y montar los productos solicitados por los clientes a los camiones repartidores, que fueron previamente enviados a planificación.
Funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Recibido del producto de Empaque. • Armado y Despachado del producto. • Empacado y Etiquetado de Reposterías. • Traslado de producto del área de empaque. • Ordenar los productos y aseo de Bodega. • Montar los productos a los Camiones.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica

Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...

- Conocimiento básico del proceso de producción.

Experiencia Laboral

Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos

- Experiencia por lo menos de tres (3) año en puestos similares.

Habilidades y Valores

Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.

- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.
- Responsabilidad
- Flexibilidad.
- Iniciativa.
- Equilibrio emocional.
- Actitud proactiva.
- Trabajo bajo presión.

Otros Requerimientos

Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

- Excelente aseo personal.
- Usar el uniforme adecuado con equipo adecuado para la cocina.
- Capacitación de Trabajo en Equipo.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
---------------	-----------	--------------	-----

Conductores.	Para entregar los Productos.	Diario.	Entrega
Responsable de Bodega.	Supervisión de las salidas de los productos	Diario.	Supervisión.
Personal de Sala de venta	Coordinar despacho del producto con eficiencia y en tiempo adecuado.	Diario.	Coordinación
Administración	Coordinación y Resolución de Casos específicos internos.	Diario.	Soporte.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores (Organizaciones Públicas o Privadas o Individuos)	Mejoras e Implementación de nuevos sistemas.	Cuando se requiera.	Mejora Continua.

Reportes e Informes		
Principales	Cuando	Enviado a
N/A	N/A	N/A

Responsable de Cocina SV FP-SLV-001

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Cocina SV	Área:	Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Vice - Gerencia	Puesto a su Cargo.	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La Cocinera es la encargada de Cocinar y Preparar los distintos platillos Nacionales e Internacionales de la Carta del Restaurante, además de la preparación del mismo en tiempo y en forma según los tiempos de cocina. así mismo de satisfacer los gustos y exigencias del cliente según las normas de la empresa lo permitan.

Funciones

- Hacer los diferentes tipos de desayunos para la demanda diaria de los Clientes de la Sala de Ventas.
- Lavar los diferentes equipos de cocina para utilizarlo durante el día de trabajo.
- Preparar comida conforme el menú de la sucursal que son ordenados por los clientes.
- Filetear carne de res o pollo para el abastecimiento de la Sala de Ventas
- Levantar y pasar diariamente al final de la jornada de trabajo el detalle de los productos físicos que quedan al final del día.
- Preparación de materia prima por porción para abastecer la Sala de Ventas.
- Entrega de requisa vs producto al conductor asignado.
- Limpieza de área de cocina y limpieza de materiales usados durante el día.
- Levantamiento de inventario al final de cada día.
- Solicitud de requerimiento a la bodega central.
- Coordinación de Insumos para la elaboración de los platillos con Administración.
- Satisfacer los gustos de los clientes con respecto a los pedidos de los clientes.
- Mantener al tanto a las meseras de los platillos disponibles durante el día.
- Entregar los platillos sin tardanza a la hora exacta sin perder su calidad y su consistencia.
- Mantener el clima organizacional fluido entre el equipo de trabajo.
- Abocarse al Jefe Inmediato al momento de un problema en el área.
- Reportar lo vendido en el día a Gerencia General.
- Registrar los insumos que quedan en la cocina al terminar la jornada laboral.
- Mantener en orden en el transcurso y al final de la jornada laboral.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto			
Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..			
<ul style="list-style-type: none"> • Tercer año de Bachillerato. • Cursos de cocina a la carta e higiene de productos. • Técnico General en Cocina. • Gastronomía Básica. 			
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...			
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de Trabajo en Equipo y Liderazgo. • Seminario de Servicio y Atención al Cliente. • Capacitación de Trabajo en Cocina Bajo Presión. 			
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos			
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de dos (2) año a tres (3) en cargos similares. 			
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.			
<ul style="list-style-type: none"> • Ética, creatividad, liderazgo, autonomía, excelencia, relaciones interpersonales, colaboración, responsabilidad, flexibilidad, iniciativa equilibrio, emocional y actitud proactiva. 			
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.			
<ul style="list-style-type: none"> • Deberá tener higiene personal. • Presentarse con su debido uniforme asignado. • No portar aretes o accesorio • Manejar siempre el equipo de seguridad y protección asignado. 			

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol

Compañero de Cocina.	Dividirse la preparación de los distintos platillos que los clientes piden a los meseros.	Diario.	Distribución de las Actividades de Trabajo.
	Consultar Cualquier duda en la preparación de algún platillo.		Coordinación.
	Dividirse las responsabilidades en la jornada laboral, para mayor eficiencia e eficacia en el trabajo.		Mejora Continua y Trabajo en Equipo.
Vice - Gerente.	Informar lo vendido y el balance de platos más vendidos en la jornada laboral.	Diario.	Análisis de Demanda.
	Reportar alguna queja o reclamo de parte de los clientes.	Cuando se Requiera.	Solución de No Conformidades.
	Presentación e Incorporación de nuevos platillos a la carta.		Inclusión de nuevos platillos.
Responsable de Compras e Inventario.	Orden de Compra de Insumos para Sala de Ventas.	Semanal.	Pedido de Insumos para Sala de Ventas.
Responsable de Bodega.	Entrega de Insumos.		Ingreso de Materia Prima a Sala de Ventas.
Mesera.	Mantener información de lo disponible en cocina, para que los clientes realicen sus pedidos.	Diario.	Disponibilidad de Platillos.
	Comunicación de las exigencias del cliente con respecto a los pedidos.		Satisfacción al Cliente.

A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol

Clientes.	Ejecución de orden de pedido del cliente.	Diario.	Realización de Platillo según Pedido.
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Aprender nuevas metodologías.	Cuando se requiera.	Mejorar las habilidades enfocado a la mejora continua del puesto.
Proveedores.	Para hacer ajustes en la planeación.		Confirmar disponibilidad de recursos.
Auditores del Gobierno (MINSa)	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:
Informe de Ventas.	Semanal.	Vice Gerencia.
Registro de Sobrantes.	Diario.	Cocinera(Auto Reporte).
Reporte de Queja y Reclamos.	Cuando se requiera.	Vice Gerencia.

Responsable de Caja FP-SLV-002

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Responsable de Caja	Área:	Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Vice - Gerencia	Puesto a su Cargo.	Mesera

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

La Cajera es la encargada de controlar y dar seguimiento a la facturación y recepción de pagos correspondientes por concepto de ventas realizadas a nuestros clientes.

Funciones

- Facturar todo lo solicitado por el cliente y reportado por la mesera para su debida cancelación en efectivo o tarjeta.
- Entregar las Facturas de contado, así como el dinero recibido por las mismas en el momento del arqueo correspondiente debidamente cuadrado conforme a las ventas de contado, recuperación o cualquier otro ingreso percibido por la caja.
- Elaborar factura de crédito solicitada por el departamento de despacho y agentes de ventas y entregadas a ellos mismos.
- Elaborar recibo de caja por cancelación de factura reportada por clientes, conductores y responsable de cobranza ya sea en efectivo o en cheques.
- Revisar el inventario para justificar los faltantes y reportar las diferencias no justificadas.
- Ofrecer las promociones existentes de nuevos productos a nuestros clientes.
- Elaborar orden de pedido solicitadas por nuestros clientes ya sea vía telefónica o persona con todas las especificaciones solicitadas por nuestros clientes.
- Dar descuentos especiales a los clientes especiales, conforme política establecida para tal fin.

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.
- Técnico en Caja y computación.

Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Operador de computadoras. • Relaciones Humanas. • Atención al Cliente.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de dos años en cargos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Ética. • Creatividad. • Liderazgo. • Autonomía. • Relaciones interpersonales. • Colaboración. • Responsabilidad. • Flexibilidad. • Iniciativa. • Equilibrio emocional y actitud proactiva.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico en ventas. • Capacitación de motivación y liderazgo. • Seminario de ética y relaciones humanas.
IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Vice Gerente.	Recibir orientaciones de actividades a ejecutar y enviar informes sobre resultado de actividades.	Diario.	Ejecutar las actividades orientadas.

Gerente Administrativa Financiera.	Informar sobre las tareas realizadas, facturación, anulación de facturas y coordinación de personal.	Diario.	Entrega de Informes.
Responsable de bodega PT e Inventario.	Revisar el inventario para justificar los faltantes y reportar lo no detallado.	Según lo programado.	Reporte de faltantes.
A Nivel Externo			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Realizar transacción de pago del cliente, responder consultas, atender quejas.	Diario.	Ejecución de las tareas.
Auditores Externos.	Atender auditorías o inspecciones.	De acuerdo a programación.	Proporcionar evidencias.
Capacitadores.	Aprender nuevas metodologías en atención al cliente.	Cuando se requiera.	Mejorar las habilidades enfocado a la mejora continua del puesto.
Reportes e Informes			
Principales	Cuando	Enviado a	
Informe de caja.	Diario.	Responsable de Contabilidad.	
Informe de quejas y reclamos	Semanal.	Vice Gerente.	

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:	Mesera	Área:	Sala de Ventas
Jefe Inmediato:	Responsable de Cocina SV	Puesto a su Cargo:	N/A

II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Descripción General del Puesto

Es la responsable de atender a los Clientes en forma personalizada ofreciéndole los productos de la Sala de Ventas, con el fin que quede satisfecho del servicio brindado, así como también de mantener la sala de venta en completo orden y limpieza.

Funciones

- Preparar las mesas de la Sala de Ventas, limpiando con ceras, poniendo las salsas, rellena las azucareras, chile, salsa de tomate, etc.
- Atender personalmente a los Clientes que se encuentran en la Sala de Ventas, llevando lo que solicitan, previo suministro de salsa, cubiertos, azúcar, servilletas, etc
- Participar en el aseo de la sala de ventas para que dicho local quede listo al día siguiente.
- Participar y apoyar en cualquier actividad que demande la compañía. Llevar control de los productos recibidos como; panes simples, empacados y cualquier otro producto que ingrese a sala de ventas.
- Comunicarle a la cocinera los pedidos realizados por los clientes, con sus especificaciones.
- Mantener las vitrinas con suficiente stock de productos con los precios indicados en sus respectivas fichas.
- Comunicar a Cocinera o a Vice Gerente de cualquier inconformidad que tenga el cliente sobre el servicio brindado o ya sea sobre el producto. (Quejas y Reclamos).

III. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto

Educación Formal

Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..

- Bachiller en Ciencias y Letras.

Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Humanas. • Atención al cliente. • Capacitación de Trabajo en Equipo. • Seminario de Servicio y Atención al Cliente.
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de un año en cargos similares.
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
<ul style="list-style-type: none"> • Ética. • Relaciones interpersonales. • Responsabilidad • Equilibrio emocional. • Actitud proactiva. • Trabajo bajo presión.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos. • Buena presentación. • Excelente comportamiento con el equipo de trabajo y clientes.

IV. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno			
Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Vice Gerente.	Coordinar las promociones o descuentos que se establecerán en la semana.	Semanal.	Ejecución de plan de Ofertas.
	Establecer los requerimientos de los productos en vitrina y de los platillos que se ofrecen a los clientes.	Cuando se requiera.	Establecimiento de requerimientos de productos.

Cocinera.	Entregar las órdenes de pedidos de los clientes para su posterior elaboración.	Diario.	Entrada de pedidos.
	Entregar los pedidos ya elaborados a las mesas de los clientes.	Diario.	Salida de Pedidos.
Cajera.	Entregar la orden de pedido realizada, posteriormente resolución de la factura y luego el pago de la misma ya sea en efectivo o en tarjeta hecha por el cliente.	Diario.	Pago del Cliente sobre el Servicio.

A Nivel Externo

Participantes	Propósito	Periodicidad	Rol
Clientes.	Atender a los clientes brindándole la carta de platillos y productos de la Sala de Ventas.	Diario.	Satisfacción de los clientes al brindarle el Servicio.
Capacitadores.	Implementación de nuevas técnicas para la mejora del servicio.	Cuando se requiera.	Mejora Continua del Personal.

Reportes e Informes

Principales	Cuando	Enviado a
Quejas y Reclamos.	Cuando se Requiera.	Vice Gerencia.
Inventario de Jornada Ventas.	Diario.	

4. Capítulo IV. Conclusiones

Al término de la investigación monográfica llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Se identificaron las áreas que componen la estructura organizacional de Industrial Don Pan S.A. Siendo esta las siguientes:
 - a. Gerencia General.
 - b. Administración.
 - c. Mercadeo.
 - d. Producción.
 - e. Sala de Ventas.

Se determinaron las responsabilidades, misión y visión por cada una de las áreas como parte de los objetivos institucionales de la organización.

1. La estructura organizacional de Industrial Don Pan S.A. está definida mediante el Organigrama por Puestos de Trabajo de Industrial Don Pan S.A Mostrado en el Manual Organizacional y Funciones.
2. Las atribuciones ya clasificadas, los objetivos (establecidos en la descripción del cargo) y las funciones de cada puesto de trabajo están descritas en las Fichas de Puestos de Manual Organizacional y de Funciones de Industrial Don Pan S.A.
3. El Manual Organizacional y de Funciones diseñado para Industrial Don Pan S.A, servirá como instrumento de apoyo esencial para su planificación estratégica, permitiendo, ahora con las áreas claramente identificadas, el establecimiento de objetivos clave para cada uno de los niveles y funciones pertinentes, facilitando de esta manera el logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

5. Capítulo V. Recomendaciones

Basado en situación actual de la organización y cada uno de los puntos determinados a lo largo del proyecto se sugiere la implementación una serie de fases adicionales a la elaboración de un manual organizacional y de funciones.

Estructura organizativa.

Se debe de proceder a implementar y dar a conocer la estructura organizacional, los niveles jerárquicos, las responsabilidades, misión y visión por áreas y los nuevos nombres de puestos esto se puede hacer mediante una reunión por áreas y entregando la información pertinente a cada una de las partes ya sea de forma física o digital.

Dar a conocer la nueva estructura mediante una ficha ilustrada en el mural de la empresa, así como las responsabilidades, misión y visión de las áreas como parte de la interacción interna de la empresa y el conocimiento de los compromisos establecidos por la organización.

Funciones.

Hacer uso del manual de funciones para los procesos de evaluación del desempeño, Inducción, formación y selección del personal como soporte para la contratación o capacitación del personal. Así como también actualizar funciones que se deban de agregar con respecto a cada cargo como parte de la mejora continua de la organización esto lo deberá hacer el asistente administrativo o la gerencia con los jefes inmediatos.

Cada vez que se realice algún cambio en la ficha de puesto, se debe actualizar la versión de la ficha, y eliminar las copias que estén en la organización normalmente en el Manual Organizacional de Funciones, con el responsable del puesto y el jefe inmediato a su vez cambiarlas con la ficha actualizada o nueva versión y detallar por qué se hizo la actualización y quien la hizo, en un formato registro anexado al manual este formato se deberá de llamar Hoja de Control de Cambios como recomendación. **Anexo 7.**

Apoyarse en el manual organizacional y de funciones cada vez que se dé una situación de conflicto en las funciones o actividades que debe de realizar el colaborador, para aclarar la responsabilidad que tiene con el puesto.

Bibliografía

- Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Consultores, NCA. (s.f.). *5 Fases para la Elaboración de un MOF*. Managua.
- Desconocido. (s.f.). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Diaz Santos.
- Desconocido. (s.f.). *Elaboración del Manual de Organización y Funciones*. Lima, Perú.
- Desconocido. (s.f.). *Guía de Procedimientos de Recursos Humanos Mancomunados*. USAID.
- Desconocido. (s.f.). *Manual de Organización y Funciones*. Liderman.
- Hernández Sampieri, R. (2002). *Metodología de la investigación científica*.
- Rojas, C. V. (2012). *Estructura Organizacional*.
- Touched, D. &. (s.f.). *Manual descriptivo de puesto*.
- Desconocido. (17021) (s.f.) MINSA. MOF
- Munch L. Fundamentos de la Administración, pág. 109
- Julián Pérez Porto y María Merino. (s.f) Planillas. Publicado: 2010
- Ivan Thompson (s.f) Mision y vision en las empresas.

Anexos

Anexos 1. Formato de Entrevista de Perfil de Puesto.

Guía de Preguntas para Definición de Perfil			
¿Cuál es el cargo a definir?		¿Cuál es el área a que pertenece el cargo?	
¿Qué jefe le corresponde al cargo?		¿Qué cargos dependen del cargo de perfil? (Si es que aplica)?	
¿Cuáles son los requisitos a cumplir en la educación formal del cargo?			
¿Cuál es la formación específica profesional que debe tener el ocupante del cargo?			
¿Cuántos años de experiencia laboral en cargos iguales o relacionados debe de tener el ocupante del cargo?			
¿Qué habilidades y valores debe de mostrar el ocupante del cargo?			

¿Qué otros requerimientos debe de cumplir el ocupante del cargo?

Anexo 2. Formato de Entrevista de Puesto (Descriptor).

Guía de Preguntas para Definición del Puesto

¿Cuál es la descripción general del puesto?

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades generales del puesto?

Relaciones internas del puesto

	¿A nivel interno cuales son los cargos con los que tiene relación el puesto?	¿Cuál es el propósito del vínculo entre ambos cargos?	¿Con qué periodicidad se repite esta actividad entre los cargos?	¿Qué rol desempeña el cargo con el participante interno?

Relaciones externas del puesto

	¿Cuáles son los Individuos, entidades o instituciones con los que tiene relación el puesto?	Cuál es el propósito del vínculo entre ambos?	¿Con qué periodicidad se repite esta actividad entre ellos?	¿Qué rol desempeña el cargo con el participante Externo?

Reportes e informes			
	¿Cuáles son los principales reportes e informes que se generan en el Cargo?	¿Cuándo se deben de entregar tales reportes o informes?	¿A qué cargos se deben de enviar los reportes o informes?

Anexo 3. Formato de Perfil de Puesto

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo:		Área:	
Jefe Inmediato:		Puesto a su Cargo.	

II. REQUISITOS DEL PUESTO

Perfil del Puesto
Educación Formal Bachiller, Licenciatura, Ingeniería, Carrera Técnica, Etc..
Formación Específica Materias, Métodos específicos, Normas, Etc...
Experiencia Laboral Cantidad de experiencia necesaria, Similitud y requisitos específicos
Habilidades y Valores Cualidades propias para la adaptación, y vivencia en el cargo.
Otros Requerimientos Otros requerimientos como por ejemplo: vehículo, disponibilidad de horarios, etc.

Anexo 4. Formato de Puesto (Descriptor)

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Cargo:		Área:	
II. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			

Descripción General del Puesto
Funciones

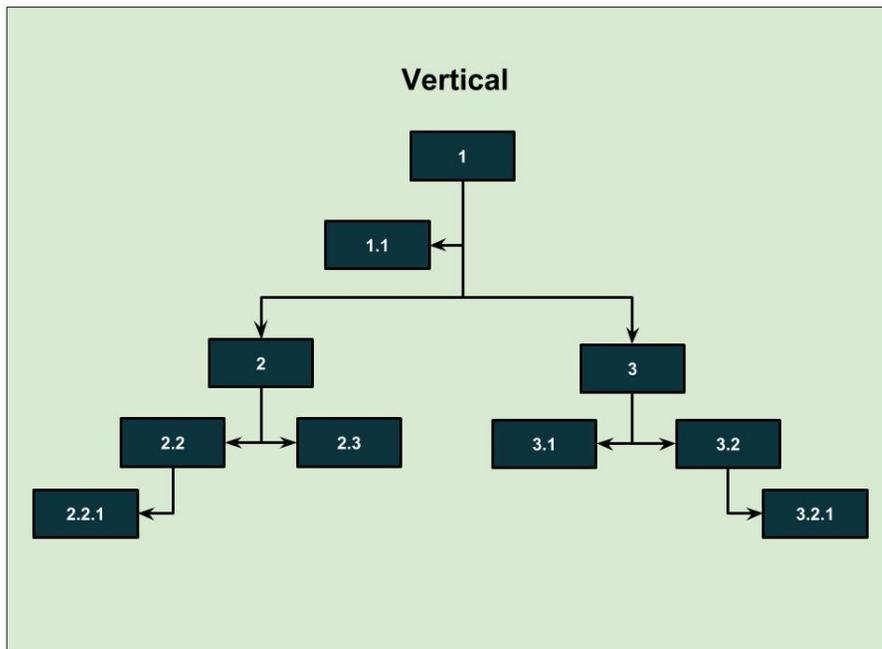
III. RELACIONES DE TRABAJO

A Nivel Interno:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol

A Nivel Externo:			
Participantes:	Propósito	Periodicidad	Rol

Reportes e Informes		
Principales:	Cuando:	Enviado a:

Anexo 5. Plantilla del Organigrama.



Anexo 6. Formato Entrevista para Responsables de Área (Responsabilidad, Misión y Visión)

Guía de Preguntas para definir responsabilidades, misión y visión por área:	
Área:	
Responsable de Área:	
¿Cuál es la principal responsabilidad del área, con respecto a su función en la organización?	
¿Cuál es la misión del área, según los objetivos institucionales establecidos en la empresa?	
¿Cuál es la visión que se propone el área como alcance en el tiempo?	

Anexo 7. Hoja de Control de Cambios y Mejora Continua

Hoja de Control de Cambios		
Versión	Fecha	Modificación Realizada

Anexo 8. Ficha de Contenido Documental.

Ficha de Contenido Documental:			
Tipo de Documento Relacionado:		Código	FCD-000
Descripción.			
Utilización:			
Observaciones:			
Resolución:			
Puesto Relacionado:	Nombre del Documento:	Información Recopilada (La información específica se anota en hojas blancas anexadas a esta ficha, para luego procesarla y agregarla a las fichas de puestos correspondientes).	
1	•		

--	--	--



— EL PANADERO DE TODOS —

MANUAL

ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES

MOF versión 1

	Elaborado Por:	Revisado Por:	Autorizado Por:
Nombre:	Miguel Ángel Abarca Dávila.	Maricela Escobar	Julia Noguera.
Cargo:	Moisés Reyes Góngora. Alberto Sánchez Tapia Pasantes	Gerente Administrativo Financiero	Gerente General
Fecha:	27/02/2019	27/02/2019	27/02/2019