



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA
INGENIERIA INDUSTRIAL

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y EL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL CAFÉ MOLIDO DE LA MICROEMPRESA
CAFÉ DON LUIS EN LA CIUDAD DE OCOTAL, NUEVA SEGOVIA.**

AUTOR

Br. Liliana Lisbeth Samara Peña.

TUTOR

Ing. Melvis Daviel Martínez Cano.

Managua, 03 de Junio del 2016



Líder en Ciencia y Tecnología

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Facultad de Tecnología de la Industria

DECANATURA

A: Br. Liliana Lisbeth Samara Peña

DE: Facultad de Tecnología de la Industria

FECHA: Jueves 28 de abril del 2016

Por este medio hago constar que su trabajo de protocolo Titulado **“Diseño de un manual de funciones y el manual de procedimientos del café molido de la Microempresa Café Don Luis en la ciudad de Ocotol, Nueva Segovia”**, para obtener el título de Ingeniero Industrial y que contará con el Ing. Melvis Daviel Martínez Cano como tutor, ha sido aprobado por esta decanatura por lo que puede proceder a su realización.

Cordialmente,

Cordialmente,

Ing. Daniel Cuadra Horney
Decano



C/c Archivo



Lider en Ciencia y Tecnología

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

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE EGRESADO

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

SAMARA PEÑA LILIANA LISBETH

Carne: 2011-37093 Turno Diurno Plan de Estudios 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es EGRESADO de la Carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL.

Se extiende la presente CARTA DE EGRESADO, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los quince días del mes de agosto del año dos mil dieciseis.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez
Secretario de Facultad



Managua, Nicaragua. Apdo. 5595 Tel: 22486879-22490942-22401653

Managua, 06 de Octubre de 2016

Ingeniero

Daniel Cuadra Horney

Decano

Facultad de Tecnología de la Industria

Su despacho.-

Estimado Ingeniero Cuadra:

Por medio de la presente, tengo el gusto de informarle que he revisado el trabajo monográfico titulado “**Diseño de un Manual de Funciones y el Manual de Procedimientos del Café Molido de la Microempresa Café Don Luis En La Ciudad De Ocotal, Nueva Segovia**”, presentado por la Bachiller **Br. Liliana Lisbeth Samara Peña**

El documento de Tesis cumple con todos los requisitos establecidos en los reglamentos académicos de la Universidad, por lo que recomiendo a la Bachiller la entrega para ser sometida a valoración del Jurado Examinador y se le otorgue el título de Ingeniero Industrial.

Sin otro particular, aprovecho para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

MBA. Ing. Melvis Martínez Cano

Tutor.

Resumen

El presente trabajo monográfico tiene como propósito la elaboración de un Manual de funciones dirigido al personal administrativo y operativo de la microempresa Café Don Luis. El Manual de cargos y funciones es de suma importancia para la empresa ya que agiliza y facilita los procesos en los diferentes subsistemas de las empresas.

La misma se realizó bajo un tipo de investigación descriptiva y se apoyó a un diseño de investigación de campo, la población se conformó por el total de las personas pertenecientes a la misma, a quienes se les aplicaron encuestas, se les hicieron cuestionarios y se les observó continuamente en el desempeño de sus funciones.

Cabe destacar que el manual es una herramienta que permitirá ingresar a la empresa el personal necesario y calificado para desempeñar las funciones propias del puesto asignado, incluyendo el análisis de cargo que abarca las habilidades, destrezas, responsabilidades y conocimientos que requieren cada uno de ellos, para con ello repercutir en el buen uso de las funciones gerenciales que posteriormente libera en la consolidación, crecimiento, desarrollo y mejorando la gestión interna de la microempresa.

De igual manera se procedió a la elaboración de un Manual de Procedimientos que permitirá establecer los lineamientos para el adecuado desempeño de los colaboradores determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas.

Este trabajo tiene incidencia directa tanto en los trabajadores como en los clientes ya que este manual aportará a que se logre un producto predecible, consistente y confiable al momento de seleccionar el café, tostarlo, molerlo y empacarlo.

Ayudará al fortalecimiento de la estructura organizacional que define la esencia de las actividades y directrices básicas para el funcionamiento de éste departamento.

Adicionalmente, la elaboración de este manual permitirá mantener un registro actualizado de los procedimientos que se ejecutan en cada área.

INDICE

Introducción	1
CAPITULO I	4
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	7
Objetivos	9
General:	9
Específicos:	9
Justificación	10
CAPITULO II	13
Marco teórico	13
1. Análisis y descripción de cargos.....	13
Objetivos de un Manual de Funciones	19
Ventajas de un Manual de Funciones	19
Beneficios del manual de procedimientos.....	21
Diseño de la investigación	22
Tipo de estudio	22
Determinación del universo	23
Población y Muestra	23
Recolección de la información	24
Modalidad básica de la investigación	24
Investigación Descriptiva	24
Investigación Documental.....	24
Fuentes de información.....	24
Fuentes primarias.....	24
Fuentes secundarias	24
Instrumentos de recopilación de información	24
Cuestionario.....	25
Encuesta	25
Entrevista.....	25

Observación.....	25
Procesamiento de la información	25
Análisis de la información	25
.....	26
CAPITULO III. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA CAFÉ DON LUIS	27
METODOLOGIA.....	27
Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.....	28
Misión y visión	28
Identificación cargos.....	29
Puestos que dependen directamente de otros	29
Descripción de las funciones	30
Marco jurídico y legal.....	31
Propuesta de misión	33
Propuesta de visión	33
Valores	33
ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	35
Descripción de la empresa.....	35
Análisis del organigrama actual	36
Descripción del organigrama actual.....	36
CAPITULO IV. PROPUESTAS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO EMPRESA CAFÉ DON LUIS.....	39
Estructura organizacional propuesta.....	40
Estructura Organizativa Propuesta: Organigrama de Puestos (Estructura).....	40
.....	45
Propuesta de Manual de Funciones de la Micro Empresa Café Don Luis.....	46
Análisis de los puestos de trabajo.....	47
Gerencia General:	47
Asistente Gerencia:	47
Departamento de Ventas y Mercadeo:	47
Vendedores:.....	47
Mercadeo:.....	48
Publicidad:.....	48
Departamento de Administración y Finanzas:	48

Contabilidad:	48
Responsable de Nómina:	48
Departamento de Producción:	49
Bodega:	49
Planta:.....	49
MANUAL DE FUNCIONES	51
CAPITULO VI.....	78
ANALISIS DE LOS PROCESOS.....	78
Proceso del Café:	79
Diagrama de flujo proceso del café	80
Subprocesos en el Tostado y Molido del Café Don Luis.....	81
Diagramas de procesos	86
Verificación de la calidad del café.....	86
Encendido del horno	86
Introducir el café al horno	88
Sacar el café del horno	89
Moler el café.....	90
Empacar café	91
Almacenar el café en los estantes	92
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	94
Formatos de control Empresas CAFÉ DON LUIS.....	126
Conclusiones	130
Recomendaciones	131
Bibliografía	133
Anexos	135
Anexo – I.....	135
Cuestionario Descripción De Puesto Manual De Procedimientos Del Café Molido	135
DESCRIPCION ANALITICA	139
Galeria de Fotos	140

Introducción

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

En la actualidad, la globalización, la competitividad y la excelencia de una organización son los tópicos más sobresalientes, por esta razón, toda organización tiene que estar preparada para enfrentar las exigencias que este nuevo entorno requiere, y poner en marcha todas las potencialidades técnicas, físicas, tecnológicas y administrativas, para lograr sus metas y optimizar sus recursos humanos, materiales y financieros, porque sobrevivir, ser competitivo y alcanzar la excelencia más que un reto, es una necesidad.

Estos factores han hecho que en las organizaciones se generen modificaciones cada vez más complejas en todas las áreas, para adoptar y adecuar los procesos y procedimientos administrativos a los nuevos tiempos y contribuir al logro de sus objetivos, mediante una gerencia participativa y proactiva que facilite una visión global de la estructura organizativa, en virtud de un mejor aprovechamiento de los recursos y los tiempos de respuesta.

El sector del café en Nicaragua como mercado nacional e internacional ha sido de mucha importancia en el mantenimiento de la economía. El ingreso y el volumen de las exportaciones de café de nicaragüense subieron 14,4% y 51,4%¹, respectivamente, desde el primer semestre de la cosecha 2012-2013, con relación al mismo período de la temporada anterior. Las ventas de café al exterior de octubre de 2012 a marzo de 2013, que corresponden a los seis primeros meses de la cosecha, sumaron US\$185,7 millones, mientras que de octubre de 2011 a marzo de 2012 fueron US\$162,3 millones.

En el mercado nacional existen grandes, medianas y pequeñas empresas dedicadas a la comercialización de productos derivados del café, tal es el caso de tostadorías en Managua como Café Soluble, quien es dueña de las marcas de café Selecto e Instantáneo, casa del café, café toro,

¹ <http://www.cetrex.gob.ni/website/servicios/princprodu13.html>

café don Paco entre otras; estas empresas solo ofrecen el producto ya terminado y lo comercializan a nivel nacional a través de empresas comercializadoras de distribución. En este segmento también se encuentra CAFÉ PREMIUM SEGOVIA que está ubicado en la ciudad de Diriamba, alcanzando a la fecha gran potencial de crecimiento en el mercado institucional con precios relativamente altos únicamente para el presupuesto de algunas empresas clientes.

Café Don Luis se encuentra ubicado en la ciudad de Ocotlán, Nueva Segovia, es una microempresa dedicada a la tostadura, empaque y distribución de café de acuerdo a las exigencias presentadas por sus clientes, cuenta con personal capacitado encargado de las diferentes funciones para el funcionamiento de la empresa, estos están distribuidos de la siguiente forma:

- Gerencia General
- Comercialización
 - Ventas
 - Mercadeo
- Administración
- Área de producción

Se caracteriza por presentar y ofrecer una gama de productos derivados de café en dos líneas, en el sentido de que estos son diferenciados por el grado de tueste, ya sea ligero, medio, oscuro o de acuerdo al gusto del cliente para el cual se destine la venta del producto (personalizado), enfocada en garantizarles a sus clientes productos con calidad y en cantidad, para lo cual ha creado alianzas con productores de café que garanticen esta materia prima.

Con la elaboración de la propuesta de un manual de funciones y un manual de procedimiento del café, se pretende tener un mayor conocimiento de las principales actividades que deberán de realizar cada uno de sus trabajadores y a la Gerencia la mejor manera en el reclutamiento del personal idóneo para asegurar el futuro de la empresa y la forma más adecuada de tomar decisiones.

Capítulo 1

CAPITULO I

Antecedentes

A nivel mundial en el año 2011 se produjeron cerca de 8 millones de toneladas de café, de las cuales 6,2 millones fueron exportados por grandes productores como Brasil, Vietnam, Colombia e Indonesia con la colaboración de 25 millones de pequeños empresarios que producen el 80% del café a nivel mundial. (Estor, pág. 1) Centroamérica se ha colocado con Honduras y Guatemala entre los primeros puestos del ranking internacional de producción y exportación de café al nivel mundial: esto demostrando la viabilidad del producto en el mercado internacional (LA TRIBUNA, 2012).

Nicaragua ha sido catalogada con uno de los mejores cafés a pesar de su pequeña producción. Los problemas provocados en los últimos semestres por el hongo de la roya le han costado el 20% de su producción, encareciendo la oferta del mismo en el mercado internacional.

El café es el rubro de mayor importancia en el sector agrícola de Nicaragua, ocupa el sexto lugar en el PIB, es el principal producto de exportación con un 18.2% de las exportaciones totales.

El cultivo del café genera aproximadamente 300,000 empleos directos e indirectos que representan el 53% del total de empleos del sector agropecuario y el 14% del total de empleos a nivel nacional. (MAGFOR, 2013, pág. 2).

La juventud no es obstáculo para plantearse retos a gran escala. En el año 2012, Luis Fernando Rubio, a sus 20 años, asumió con mucha seriedad el compromiso de establecer a **Café Don Luis** como una marca en el mercado local para completar la cadena productiva que iniciaba con la producción de café en la finca de su mamá.

Con apenas 17 años, este muchacho ocotaleano empezó a madurar la idea con la familia y a pesar de que su mamá era la primera que se le oponía a sus planes de negocios, argumentando que deseaba verlo coronar una carrera universitaria y no truncar sus estudios una vez que le gustara manosear dinero, Luis continuó adelante con su proyecto emprendedor. Con un dinero que su misma mamá le había dado, echó a andar el negocio.

Café Don Luis nace en la ciudad de Ocotal, Departamento Nueva Segovia. En las montañas del norte de Nicaragua, con un rico aroma y sabor que encantará a toda tu familia. El eslogan que nos diferencia es: Don Luis “**Sentí las Segovias,... tomá Café Don Luis**”.

Café Don Luis nace como una idea familiar enfocada en ofrecer al mercado la experiencia de sentir las montañas neosegovianas mediante el aroma y sabor de una taza de café.

Nuestra producción crece en Dipilto a una altura de 1400mts sobre el nivel del mar en la Finca “El Jardín”, en una zona cafetalera gracias a la calidad del suelo, el uso de la sombra, la altura, y el buen manejo de los fertilizantes hacen de Café Don Luis, un amigo de la madre naturaleza.

Café Don Luis se caracteriza por ser un Café fino con un exquisito sabor, inconfundible aroma y un excelente cuerpo, te invita a probar una taza de Café 100% Nicaragüense con sabor a nuestros fértiles suelos y a nuestra refrescante Brisa. Proviene de la cordillera de Dipilto, localizada en la zona del norte de Nicaragua, con una altitud de más de 1,400 metros (4,592 pies) sobre el nivel del mar. La altura, clima y los fértiles suelos en combinación producen un grano de café "Premium Quality".

Café Don Luis incursiona en el mercado de la industrialización "**con la idea de darle valor agregado al café, pero no comprando el servicio de tostaduría**", sino hacerlo con sus propias máquinas, horno tostador, molino, y selladoras para bolsas plásticas y metalizadas. Actualmente tuestan y empaacan el grano de Café Don Luis y brindan el servicio a otros pequeños productores, cafeterías de renombre en Nueva Segovia, Managua, Estelí y algunos clientes particulares, la mayoría de ellos extranjeros que solicitan un grado de tueste especial.

Se trataba de darle un valor agregado al café de altura y de calidad que produce su mamá en la finca El Jardín, en el municipio de Dipilto, en Nueva Segovia, y sin intermediario llevar ese aroma directamente de la finca a la mesa.

La marca Don Luis, en honor a su abuelo materno, es un café tostado y molido en presentación de 400 onzas. Empezó a tostar el grano en un fogón que él mismo construyó. Cada semana pasaba por el fuego unas 20 libras, las que luego empacaba en bolsas plásticas de una libra, pero que no fue suficiente y con el tiempo pensó en mejorar la presentación del producto para una mayor aceptación en el mercado local.

En su primer intento, el empresario sacó la presentación de 400 onzas en una bolsa metalizada, que no fue aceptada por el mercado local y probó con una bolsa de polietileno, que sí tuvo acogida en Ocotol generando una clientela que después de 18 meses sigue creciendo.

Esa presentación que tiene un precio al público de 80 córdobas es la que ha quedado, con una etiqueta debidamente legalizada y registrada, “**Don Luis, Café de Altura**”.

La cosecha de café de la finca de su mamá ahora es insuficiente y ahora tiene que comprar materia prima de otras fincas vecinas y amigos de la familia para cubrir la demanda en Ocotal y “alguno que otro pedido que le hacen de Managua”.

Ya su tostador no es artesanal, y aunque al muchacho guarda el viejito porque le trae recuerdos de las adversidades que tuvo que pasar para empezar, ahora se enorgullece de su avance.

Toda ganancia es invertida, nos revela su gerente propietario, al indicar que hoy cuenta con una tostadora industrial y que el promedio de café tostado en el año es superior a los 350 quintales.

En el 2014 Café Don Luis empezó a sacar una presentación de 400 gramos para clientes más selectos por su calidad, que apenas ha empezado a ofrecer en algunos supermercados de Managua a noventa córdobas la bolsa.

La tostadora, el molino, la selladora, son ahora patrimonio familiar, que inició con un capital que su mamá le regaló y que aprovechó sin dejar ir las oportunidades. Acopia producción y entrega pedidos, es su función principal, porque ha contratado personal que se encargan del tostado, del molido, del empaque y de la bodega del café.

Café Don Luis es una Microempresa que oferta a su cliente el producto Café para percolar en diferentes presentaciones y calidades, esto en dependencia de las solicitudes de los clientes selectos, en las presentaciones señaladas e incluso a granel en ocasiones.

Planteamiento del problema

La realidad empresarial, a nivel mundial, en las últimas décadas de un mundo cuyo entorno cambia dinámicamente, el creciente grado de tecnologización y automatización de todo tipo de actividades, han hecho que se incrementen las empresas que tienen como objeto la mejora de servicios y productos que brindan, con exigentes y eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el sostenimiento y mejoramiento de la competitividad, que permitan a sus clientes dedicar sus esfuerzos a la gestión de la actividad netamente del negocio y no desgastar sus recursos en otras actividades que le generan altos costos.

En este contexto y luego de realizar un diagnóstico situacional se ha establecido que Café Don Luis, no cuenta con una Estructura Organizacional Funcional que muestre características propias de ese tipo de organización como son:

- Toma de decisiones centralizada y Jefes funcionales
- Departamentos especializados y Divisiones funcionales precisas
- Jerarquía para coordinar y controlar
- Descripción clara de la responsabilidad de cada individuo, de acuerdo a su posición jerárquica.

Adicional se pudo detectar que la empresa:

- No cuenta con un manual de funciones ni de procesos
- La gestión tradicional ha estado orientada al efecto, el beneficio, olvidando su principal causa inmediata: Contar con clientes satisfechos.
- Cada persona concentra su esfuerzo en la tarea que tiene asignada, tratando de hacerla conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo.

En la búsqueda permanente de ampliar sus ventas, la gerencia de Café Don Luis, han dedicado poco tiempo a la organización adecuada de la estructura organizativa y a crear el manual de funciones y el de procedimientos.

No contar con un Manual de Funciones no solo ha perturbado a las empresas del sector PYME, sino también a otras grandes empresas que por no tener esta herramienta básica, ha ocasionado la duplicidad de funciones, mientras que otras no se llevan a cabo; existe confusión en el personal relacionada con las actividades que deben desempeñar y de quien son subordinados ocasiona un

ambiente laboral disfuncional; y es la razón por lo que las empresas no han alcanzado los objetivos deseados para una producción óptima.

En la actualidad la empresa Café Don Luis, carece de un manual de funciones y un manual de procedimientos que oriente a la gerencia y al personal sobre los detalles del puesto de trabajo individual, así como de las actividades a realizar, no se promueve la ejecución de planes de desarrollo y capacitación por la razones antes mencionadas, ni los niveles del control básico de personal.

La Gerencia General, siempre ha considerado que es más importante solucionar las dificultades que se venían presentando cotidianamente que organizar la empresa de una manera formal, hasta ahora que se le ha presentado la situación de desorganización interna, así mismo la necesidad formalizar los procesos y procedimientos a fin de lograr la eficiencia y ampliar la producción, logrando de esta forma convertirse en una empresa exportadora de este producto.

Es por ello que la alta gerencia ha considerado lograr una mayor presencia en el mercado local y para eso se está invirtiendo en mejorar los procesos administrativos, así como la imagen del café molido empacado. A la vez, se han iniciado los sondeos para lanzarse al mercado internacional, siendo los principales mercados objetivos: EEUU y Costa Rica.

Al día de hoy para Café Don Luis, se hace más necesario tener este tipo de herramientas, no solo porque todas las certificaciones de las normas de calidad lo requieran, sino porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.

Objetivos

General:

Diseñar el Manual de Funciones y su Manual de Procedimientos del café molido para la Microempresa “Café Don Luis” ubicado en la ciudad de Ocotlán, Nueva Segovia.

Específicos:

1. Realizar un diagnóstico sobre la situación organizacional y del talento humano en la Microempresa “Café Don Luis”.
2. Diseñar la propuesta de estructura organizacional en la Microempresa “Café Don Luis”.
3. Diseñar la misión y visión como parte fundamental de la Microempresa “Café Don Luis”.
4. Elaborar una propuesta del manual de funciones en la Microempresa “Café Don Luis”.
5. Elaborar los procedimientos del Proceso de Café Molido de la Microempresa “Café Don Luis”.

Justificación

El Manual de Funciones es una asistencia para la alta gerencia, mediante este instrumento podrán dirigir, controlar y evaluar las actividades, logros y resultados del personal. Y será un documento normativo que permite a los diferentes niveles jerárquicos un conocimiento integral de la organización y las funciones generales de cada puesto de trabajo, contribuyendo de esta manera a mejorar los canales de comunicación y coordinación; así como determinar las funciones específicas, responsabilidades y el perfil requerido de cada uno de los cargos asignados a las diferentes unidades de la Estructura Orgánica de la Empresa.

Con el diseño de estos manuales se pretende facilitar el establecimiento de una cultura organizativa que favorezca la comunicación, el entendimiento y la integración entre los colaboradores y la gerencia mediante la unión de normas, hábitos y valores de esos integrantes, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos. Esto también les ayudara en los procedimientos de reclutamiento de personal previendo las verdaderas necesidades de la empresa y garantizando la selección del candidato idóneo para cada puesto de trabajo a cubrir, logrando de esta forma una buena gestión del personal que contribuya a la optimización de los recursos y en general de las actividades de la organización.

Permitirá a la gerencia, controlar todas y cada una de las actividades del personal en cada área o departamento, conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Asimismo, auxilia en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal, así como de servirle de referente a la hora de la realización de las evaluaciones al desempeño del personal, ayudándole a observar el cumplimiento de sus funciones y las responsabilidades designadas propias del cargo.

Promoverá de manera permanente la capacitación continua del personal que ya existe en la empresa así como del nuevo integrante del equipo de trabajo, para que puedan ajustarse a las estipulaciones que el cargo les demanda, pretendiendo mejorar el desempeño laboral con calidad y profesionalismo, lograr una fluida coordinación entre todos los departamentos constituidos y los que se puedan crear

en el futuro, desde el cargo más alto hasta el más bajo en el organigrama o estructura administrativa planteada.

Capítulo 2

Marco Teórico

CAPITULO II

Marco teórico

1. Análisis y descripción de cargos.

Cada día las organizaciones se enfrentan a nuevos retos empresariales, enfocándose en la creación de instrumentos para delimitar deberes, funciones y responsabilidades a cada unidad administrativa en cada puesto de trabajo, contribuyendo al desarrollo empresarial mediante la utilización de modelos, planes, metas, objetivos y estrategias enfocadas en la mejora continua.

El ser humano es un ser social por naturaleza y no vive aislado, sino en una continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual. *Chiavenato, Idalberto. (2004). Administración de Recursos Humanos (5ta.ed). Bogotá: McGrawHill,*

Con la globalización tecnológica y crecimiento de las empresas se requieren del reclutamiento del personal idóneo acorde a los puestos instituidos, organizados de tal manera que estén enfocados a los objetivos y metas establecidas, jerarquizados de tal forma que estos puestos estén conformados por un personal estratégicamente seleccionados con habilidades y experiencias, que le permitan a la empresa poder cumplir de manera satisfactoria los objetivos y metas establecidos por la organización

En el reconocimiento de la situación real de la empresa se procedió mediante la realización del uso de técnicas de investigación documental, con el objetivo de hacer un uso óptimo de los recursos documentales disponibles en las diferentes fuentes de información a consultar tanto primarias como secundarias, con el fin de obtener una visión más amplia de los problemas y oportunidades, para el mejoramiento de la organización en todos sus niveles.

“Técnicas de investigación documental: las técnicas de investigación documental, centran su principal función en todos aquellos procedimientos que conllevan al uso óptimo y racional de los recursos documentales disponibles en las fuentes de información.”

“Fuentes Primarias: son las que han tenido alguna relación física directa con los eventos que se están reconstruyendo”. Ortiz, Frida., García, María del Pilar. (2005). *Metodología de la Investigación: El proceso y sus Técnicas*. México: Limusa.

“Fuentes secundarias: son aquellas que no tienen una relación física directa con el evento que constituye el objeto de estudio”. Ortiz, Frida., García, María del Pilar. (2005). *Metodología de la Investigación: El proceso y sus Técnicas*. México: Limusa.

Posteriormente se procedió a la realización de un diagnóstico de la organización, con el objetivo de tener un mayor acercamiento a los hechos o problemas que se presentan en la actualidad.

“Diagnostico: proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema, que permite destacar los elementos más significativos de su composición y funcionamiento, para realizar acciones de ajuste o desarrollo orientadas a optimizarlo”. Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

“Organización: función organizativa que consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para alcanzar los resultados.”. Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

En la elaboración del diagnóstico de la organización se tomó en cuenta el organigrama de la empresa, con esto se pretende tener un mayor conocimiento de la estructura organizacional, los niveles de jerarquización y delimitar las responsabilidades de cada empleado mediante la realización de un estudio exploratorio, esto permitirá poseer una visión más amplia de las áreas y departamentos, a su vez tener un mayor conocimiento del personal concreto en cada una de las áreas.

“Estudio exploratorio: se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, sirven para preparar el terreno, para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos”. Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., Lucio, Pilar Batista. (1991). *Metodología de la investigación* (2a.ed). México: McGraw-Hill.

“Organigrama: *el organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa, donde se puede observar el grado de relación y dependencia entre los distintos departamentos o categorías profesionales que forman dicha organización.* (“Gale Virtual Reference Library - Document - Organigramas y Funciones del Personal,” n.d.)”.

“Jerarquización: *establecer líneas de autoridad (de arriba abajo) a través de los distintos niveles y delimitar las responsabilidades de cada empleados ante un solo superior inmediato”.* Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas.* México: McGraw-Hill.

“Estructura organizacional: *Representación gráfica de la organización, muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones”.* Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas.* México: McGraw-Hill.

Posteriormente se identificaron las diferentes funciones y tareas básicas realizadas por el personal de la empresa, así como sus respectivos roles establecidos para el cumplimiento de los objetivos y metas a alcanzar en la organización.

“Función: *objetivo, meta o fin que se persigue conseguir mediante una acción, operación, tarea o puesto de trabajo o unidad organizativa, lo que permite hablar de funciones a otros tantos niveles”.* Gan Federico, Trigine Jaume, *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones,* Ediciones Díaz Santos, España 2012.

“Funciones: *es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas de la estructura orgánica, necesarias para cumplir las atribuciones de la organización”.* Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas.* México: McGraw-Hill.

“Roles: *es un conjunto de acciones que se esperan de una persona en actividades relacionadas con otros individuos”.* Keith. D., Newstron. J.W. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo.* México: McGraw-Hill.

Realizado el diagnóstico de la organización se realiza la debida identificación de los diferentes puestos que la conforman, para la identificación se procedió a la realización de un análisis de los

puestos, se verificaron las diferentes actividades, tareas, responsabilidades, Habilidades técnicas y requerimientos personales establecidos por la empresa para el óptimo funcionamiento del mismo, el cual le permitirá a la gerencia tener un mayor conocimiento de las labores que cada trabajador realiza.

“Análisis de puesto: es el proceso que consiste en describir y registrar el fin de un puesto de trabajo, sus principales cometidos y actividades, conocimientos, habilidades y actitudes necesarias”.
Simón L. D., Valle Cabrera. R., & Jackson. S.E. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos: Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. España: McGraw-Hill.

“Tarea: fracción de trabajo que debe ejecutarse para realizar una acción completa.” Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

“Responsabilidad: asignación de una tarea a una persona que, indefectiblemente, debe realizarla”
Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

“Habilidades Técnicas: conocimiento y capacidad para desarrollar una tarea mediante un proceso o técnica.” Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

“Actividad: conjunto de operaciones organizadas secuencialmente para lograr una finalidad establecida”. Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

“Operación: cada una de las acciones, pasos o etapas físicas o mentales necesarias para llevar a cabo una o varias tareas”. Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill.

Una vez realizado el análisis del puesto se procedió a realizar una descripción del puesto lo cual esto permitirá a la empresa poseer un documento escrito de los datos esenciales del puesto así como sus respectivas responsabilidades, requisitos de cargo, dependencia y nombre del cargo en la organización.

“Descripción del puesto: es una descripción del puesto, es una relación por escrito de lo que hace el trabajador”. Dessler. Gary. (1996). *Administración de Personal*. México: Prentice Hall.

Realizado los pasos anteriores posteriormente se procedió a la elaboración del Manual de Funciones el cual será de gran utilidad a la organización.

“Manual de funciones: expresa todas las actividades que debe de desarrollar un trabajador en determinado cargo. También debe de contemplar las responsabilidades que le son inherentes, así como su nivel de interacción.” Carlos julio Galindo Ruiz, *Manual Para la Creación de Empresas Guía de Planes de Negocios, Segunda Edición. Coe Ediciones.*

“Función: Grupo de actividades afines necesarias para alcanzar los objetivos de una organización”. Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas. México: McGraw-Hill.*

De esta manera, la empresa contará con un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y este será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos, sistemas y normas que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar labores, sin interferir en las capacidades intelectuales.

Podemos destacar que en su mayoría, las PYME cuentan con un sinnúmero de deficiencias o características propias que las hacen únicas en su entorno. La Gerencia o los creadores de la misma, en su afán por generar ingresos tempranamente se olvidan de la organización de la misma, es muy posible que en una empresa donde no se aplique correctamente (o para nada) el uso de los manuales de funciones y procedimientos, se presentarán seguramente uno o varios síntomas mencionados aquí como los más comunes. Chiavenato, Idalberto. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración (7ª edición). Bogotá. Editorial McGraw-Hill*

Mooney y Riley dicen que “organización, en el sentido formal, significa orden y su corolario, un procedimiento ordenado y organizado.”

H. Koontz y C. O`Donnell, “la organización se considera como un establecimiento de relaciones de autoridad con medidas encaminadas a lograr una coordinación estructural, tanto vertical como horizontal entre los cargos a quienes se le han asignado tareas especializadas para la consecución de los objetivos de la empresa, consiste en las relaciones estructurales por medio de las cuales la empresa llega a tener cohesión y la armazón en el que se coordina el esfuerzo individual”.

Confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada trabajador nos enfrentaremos a serios problemas de irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre ellos, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al otro”. *Gómez R. (1992). Administración de Personal. Caracas: Panapo.*

- **Normas no establecidas:** Lo cual representa una grave desventaja en el uso de la autoridad frente a la incompetencia o irresponsabilidad de los trabajadores. Por ejemplo, el trabajador que llegue tarde, y si en el reglamento no especifica la hora de la llegada y la sanción por retrasos, el funcionario seguramente alegará falta de reglas, y dirá que “él no sabía”. *EVANS R., James y LINSAY M., William. (2005) “Administración y control de la calidad”, (6th edición). México. Internacional Thomson Editores S.A.*
- **Control ineficaz de las actividades:** El manual de procedimientos permite controlar de manera ágil todos los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual facilita la toma de correctivos en el momento de presentarse una falla, porque enumera uno a uno los pasos que se realizan, lo cual simplifica al máximo el proceso de búsqueda del factor deficiente (el que causa la falla) y corregirlo. Cuando este no es aplicado, los procesos son vistos como un solo paso, y si algo “sale mal” seguramente deberá optarse por cambiar todo el proceso. *EVANS R., James y LINSAY M., William. (2005) “Administración y control de la calidad”, (6th edición). México. Internacional Thomson Editores S.A.*
- **Procedimientos no establecidos:** Podríamos referirnos a la administración científica de Taylor que en resumidas cuentas dice que al analizar el proceso de producción y aplicar la administración científica, se puede obtener el máximo de bienestar. Al no existir un procedimiento pre-establecido, (es decir al concepto de cada trabajador) habrá un gran desperdicio de recursos (unos trabajadores usarán demasiados y otros muy pocos) y una gran deficiencia en cuanto a efectividad (los distintos métodos utilizados por cada trabajador pueden no ser los más efectivos). *Frederick Winslow Taylor (1919), Principios de Administración Científica, Harper & Brothers Publishers.*

Objetivos de un Manual de Funciones

- Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos (Evaluación al desempeño).
- Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones (uniformidad en el trabajo).
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
- Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.
- Permitir al administrador o ejecutivo profesional la consecución de los objetivos primordiales por la empresa en la forma más eficiente y con el mínimo de esfuerzo.
- Asignar a cada miembro de la organización una responsabilidad y autoridad para la ejecución eficiente de sus tareas y actividades
- Permitir el establecimiento de canales de comunicación adecuados y que los objetivos establecidos se logren de forma más eficiente, desde y hasta los niveles más bajos de la organización.
- Proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución.

Ventajas de un Manual de Funciones

- Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- Es claro, Sencillo y Útil en toda organización.
- Lograr y mantener un sólido plan de organización.
- Facilitar el estudio de los problemas de la organización.
- Servir como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evitar conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Poner en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- Evaluar el desempeño sobre funciones y puestos.
- Conservar un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

- Servir como una guía de adiestramiento de novatos.

La evaluación del desempeño es una apariencia sistemática del comportamiento de las personas en los cargos que ocupan, en algunas empresas esta evaluación puede estar a cargo del superior directo, del propio empleado o incluso de un comité de evaluación del desempeño. *Chiavenato, Idalberto. (2004). Administración de Recursos Humanos (5ta edición). Bogotá: Editorial McGraw-Hill.*

Recopilada la información de los diferentes puestos de trabajo de la empresa se procederá a la elaboración del manual de procedimiento del café molido y un diagrama de flujo el cual permitirá a los trabajadores tener un mayor conocimiento de las diferentes tareas a realizar.

“Procedimiento: *presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento”.* Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de Empresas. México: McGraw-Hill.*

“Diagrama de flujo: *es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y o recorrido de formas o materiales, en ella se muestran las áreas o unidades administrativas”.* Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). *Organización de empresas. México: McGraw-Hill.*

Manuales de procedimientos: también llamados manuales de operaciones, de prácticas, estándar de instrucción sobre el trabajo, de rutinas de trabajo, trámites y métodos de trabajo.

Contienen:

- Texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo.
- Ilustraciones a base de diagramas, cuadros y dibujos para aclarar los datos.

Los manuales de procedimientos por sus características diversas, pueden clasificarse en manuales de oficina y de fábrica, también pueden referirse:

- A tareas y trabajos individuales, por ejemplo, como operar una máquina de contabilidad.
- A practicas fundamentales en que se indican los procedimientos operación de todo un departamento.

Beneficios del manual de procedimientos.

- Reducción de gastos generales.
- Control de actividades.
- Mejoramiento de la eficiencia de la operación y reducción de costos.
- Sistematización de actividades.
- Adiestramiento.
- Guía de trabajo a ejecutar.
- Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.
- Auditoria administrativa de políticas, procedimientos y controles.

“Sistematización: consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas a las que se someten todas las operaciones”. Gómez Ceja, Guillermo. (1994). Planeación y organización de Empresas. México: McGraw-Hill.

“Investigación Descriptiva: El propósito de la investigación descriptiva es describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio.” Salkind J. Neid. (1998). Metodología de la Investigación (3a.ed). México: Prentice Hall.

Diseño de la investigación

Para la elaboración del manual de Funciones y el Manual de Procedimientos del Café Molido en la Microempresa Café Don Luis se determinó el tipo de estudio a utilizar, siendo de carácter exploratorio, esto nos permitió especificar las características y los perfiles importantes de personas que son sujeto a análisis, posteriormente se determinó el universo o muestra de la población.

Realizados los pasos anteriormente mencionados se procedió a la recolección de datos, esta etapa permitió la aplicación de diversas técnicas con la finalidad de obtener información que fuera útil en la recopilación de datos de la situación existente ya fueran de fuentes de información primaria y secundaria.

El diseño de investigación está conformado por las siguientes etapas:

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se llevó a cabo para este proyecto es de carácter exploratorio, puesto que se obtendrá información sobre un contexto particular de la vida real, del comportamiento humano profesional de una determinada área, establecer prioridades y posteriormente sugerir afirmaciones de lo investigado.

Determinación del universo

Población y Muestra

En el problema objeto de estudio la población involucrada está conformado de la siguiente manera:

Personal de la empresa

Población	Número
Gerencial	1
Administrativo	2
Operativo	6
Total	<hr/> 9

Tabla No.1: Personal Total de Café Don Luis

Para esta investigación se toma como población de Café Don Luis, ubicada en la Ciudad de Ocotlán, Nueva Segovia, Plaza El Laurel (antes la Esso) media cuadra al Norte. La cual está integrada por toda la organización, en total forman parte Nueve (09) colaboradores, entre gerencia y operarios, esto permitirá la obtención de información de cada uno de los empleados que la conforman, para una población del 100%.

Recolección de la información

Modalidad básica de la investigación

Para la ejecución de la presente investigación se trabajaron las siguientes modalidades de investigación.

Investigación Descriptiva

En el presente trabajo se aplicó la Investigación Descriptiva, en esta etapa se procedió a describir la situación prevaleciente en el momento de realizarse el estudio exploratorio.

Investigación Documental

En esta etapa se procedió a la revisión de las diferentes literaturas para detectar y obtener información de estudios realizados, la revisión se realizó de manera selectiva de acuerdo a la relevancia del problema a investigar.

Se analizaron diferentes enfoques, teorías, criterios, que aportan al desarrollo del entendimiento de nuestro problema, se efectuó mediante la consulta de libros, Internet, tesis, informes y resúmenes realizados previamente.

Fuentes de información

Fuentes primarias: se procedió a abordar a cada uno de los empleados que laboran en la organización, con el objetivo de recopilar toda la información posible de lo que se hace o realiza en el determinado puesto, esta etapa se realizó por cada uno de los empleados que labora en la organización y en cada puesto de trabajo, independientemente que el trabajo sea compartido por uno o varios operarios, aplicando cuestionarios, encuestas, entrevistas y la observación directa en cada uno de los puestos de trabajo administrativo y en cada uno de los procesos del café molido.

Fuentes secundarias: mediante estas pretendió realizar el ordenamiento de la información recolectada ya sea mediante la visita a revistas, documentos relacionados con el tema a investigar.

Instrumentos de recopilación de información

La recopilación de la información se realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos.

Cuestionario: Es el documento que estará constituido por un conjunto de preguntas orientadas a obtener información específica de lo que se investiga. Se les realizaron a determinadas trabajadores de las actividades realizadas en sus puestos de trabajos.

Encuesta: formada por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas la población de Café Don Luis ubicada en la Plaza El Laurel (antes la Esso) media cuadra al Norte, en Ocotlal, Nueva Segovia, la cual está integrada por toda la organización con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Entrevista: consistió en entrevistar a cada uno de los empleados para la obtención de información más detallada de opiniones o hechos específicos.

Observación: en esa actividad se procedió a observar de manera directa a cada uno de los empleados con el objetivo de elaborar un registro sistemático, válido y confiable de cada una de las actividades que estos realizan, basados en eventos, conductas y con los recursos que cuentan para la realización de sus labores.

Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS "Statistical Product and Service Solutions" y la obtención de los diferentes gráficos a generar, se utilizara Microsoft Office Word para el planteamiento de los resultados obtenidos y objetivos cumplidos en la investigación realizada.

Análisis de la información

En esta etapa se analizaron cada uno de los datos obtenidos por las técnicas de recolección de datos aplicadas, con el objetivo de obtener información e ideas relevantes, lo cual nos permitió identificar las tareas que resulten similares y posteriormente unificarlas en las funciones según los cargos instituidos en la empresa.

También permitió establecer cada una de las funciones del personal que labora en la empresa en relación a la estructura organizacional de los cargos instituidos en Café Don Luis.

Capítulo 3

Diagnostico Situación Actual

CAPITULO III. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA CAFÉ DON LUIS

METODOLOGIA

El tipo de estudio que se llevó a cabo para la elaboración del presente documento es de carácter exploratorio, puesto que se obtuvo información sobre un contexto particular de la vida real, del comportamiento humano profesional de una determinada área, estableciendo prioridades y posteriormente sugiriendo afirmaciones de lo investigado.

El objetivo de la investigación consistió en la recopilación de información de cada una de las áreas de la empresa para la realización del manual de funciones y procedimiento del café molido para la micro empresa Café Don Luis, describiendo de manera exacta cada una de las actividades y procesos a fin de tener un mayor conocimiento de la empresa.

Para la elaboración de manual de funciones y procesos del café molido se procedió a la siguiente metodología de investigación:

Aplicación de cuestionario: en la aplicación del cuestionario se le solicitó al colaborador contestar una serie de preguntas referentes a la misión, visión, actividades, procesos, funciones, conocimientos y habilidades referente al tipo de puesto en el que labora actualmente.

La aplicación del cuestionario se realizó tanto a trabajadores administrativos como los de producción con la diferencia que con los trabajadores del área de producción nos enfatizaremos en conocer tanto sus funciones como el proceso establecido para el producto terminado.

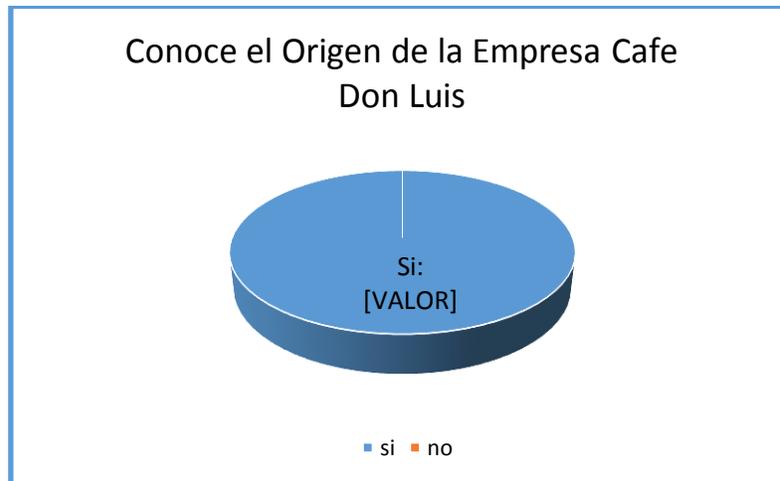
Observación: esta técnica permitió tener un mayor conocimiento de cada una de las actividades realizadas por cada uno de los trabajadores y de forma paralela corroborando lo escrito en los cuestionarios.

Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario.

Con el objetivo de la obtención de un diagnóstico de la situación actual de la micro empresa Café Don Luis y la obtención de cada una de las funciones de los cargos, habilidades requeridas y grado académico requerido para la obtención del cargo, se procedió a presentar a cada uno de los trabajadores el llenado de un cuestionario en el cual se presentaban preguntas referentes al entorno de la empresa basado tanto en la parte administrativa como en el proceso de producción para la obtención del café molido como producto terminado.

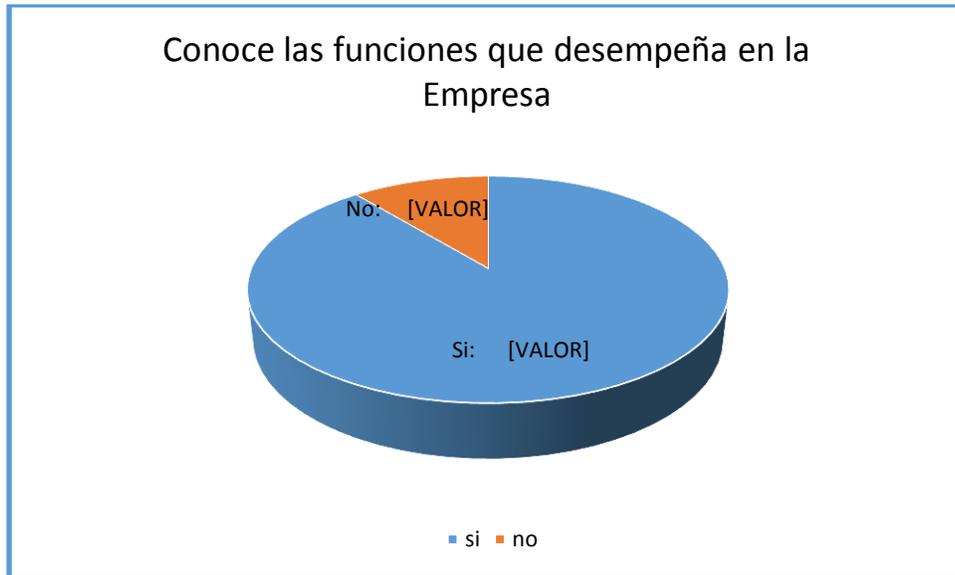
Misión y visión

Con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento de cada uno de los trabajadores, se les realizó la encuesta a los nueve (9) trabajadores a los cuales se les preguntó el nombre y origen de la empresa en la que laboran, el 100% contestó que sí, respecto a la misión y visión, de los nueve (09) trabajadores ninguno de ellos tienen conocimiento de lo que significa misión y visión.



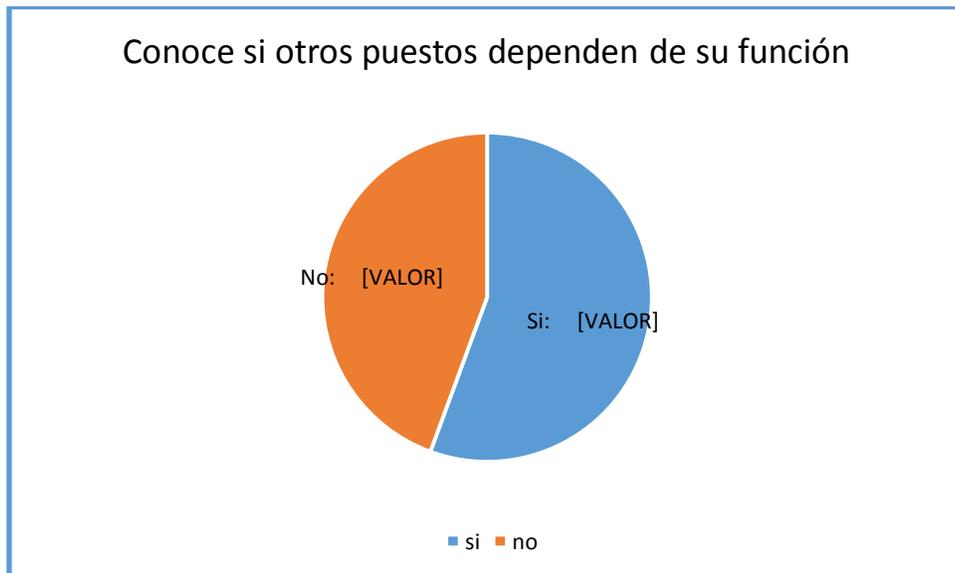
Identificación cargos

Con respecto al nombre de cada uno de los cargos que forman parte los colaboradores, los nueve (09) manifestaron conocer el nombre del cargo, con una equivalencia del 100%.



Puestos que dependen directamente de otros

Saber el nombre de los puestos que dependen directamente de otros es de gran importancia, de los nueve (09) colaboradores que se les realizó la pregunta, 5 de ellos manifestaban saber, con una equivalencia del 55.6%, el 44.4% restante no tiene conocimiento.



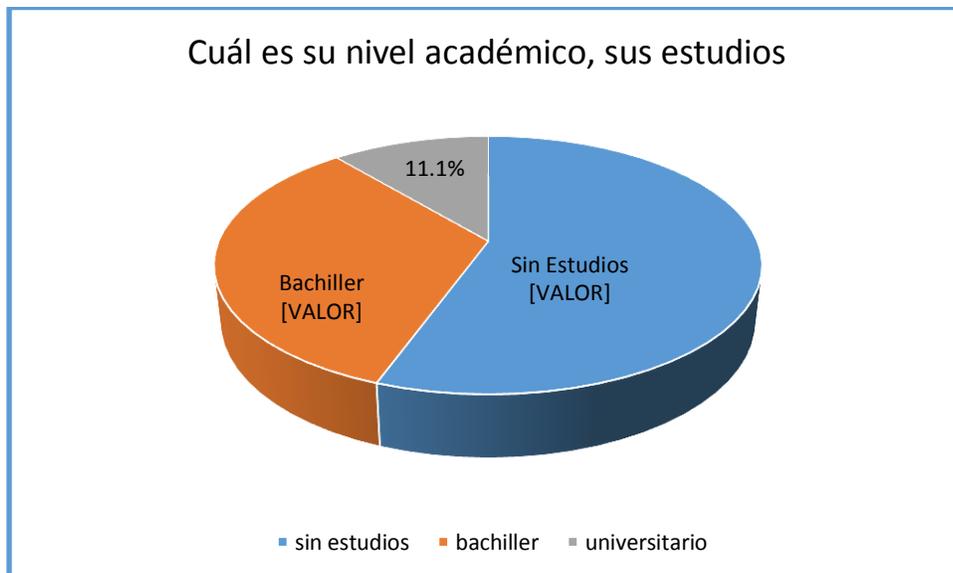
Descripción de las funciones

En cuanto al conocimiento de cada una de las funciones asignadas a los puestos de trabajos, de los nueve (09) trabajadores, todos ellos manifestaban no saber realmente sus funciones específicas, ya que ellos un día están en un puesto de trabajo y otro día realizan labores de otro puesto, ya que va en dependencia a lo que el dueño ordene, según las necesidades de la empresa o por falta de personal que no llega a trabajar, con una equivalencia del 100%



Grado Académico

Respecto al grado académico de los nueve (09) colaboradores solamente Uno (01) tiene estudios universitarios con una equivalencia del 11.1%, el restante 33.3% son bachilleres y 55.6% no han estudiado antes.



Marco jurídico y legal.

La empresa Café Don Luis está constituida y reconocida legalmente mediante certificaciones emitidas por las siguientes entidades:

- **Ministerio de Salud:** Licencia Sanitaria del Silais Nueva Segovia que otorga la Licencia Sanitaria Número LS-0484 Catalogada como una **Tostaduría de Café y Cereales Don Luis**. Todo esto en virtud del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Salud publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 91 del 17 de Mayo del 2002 y su reglamento Decreto No. 001-2003.
- **Dirección General de Ingresos:** Constancia de Responsable Recaudador de Impuestos Indirectos en el Certificado Régimen Simplificado de Cuota Fija número 4813010910002D201210121600505002 y Numero 4813010910002D-16, otorgándole el Numero RUC. 4813010910002D, tal y como está establecido en la Ley No. 453. Ley de Equidad Fiscal en los Artículos 61, numeral 1 y Artículo 88, Numeral 1.
- **Alcaldía de Ocotol:** Constancia de Matrícula, estableciéndose en la Modalidad de Recaudador Contribuyente mediante Registro Contable y asignando la Matricula No. 1023 y Recibo No. 92086.
- **Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC):** El Registro de la Propiedad Intelectual (RPI), como lo establece la Ley No. 380. Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos con el Numero 2013096489 LM, otorgando la categoría de Sociedad con capacidad Internacional.
- **Ministerio del Trabajo:** Mediante la Ley 185 Código del Trabajo de la Republica de Nicaragua, inscritos en el Ministerio para el goce de los beneficios de los trabajadores establecidos en la Ley.
- **Instituto Nicaragüense Seguridad Social (INSS):** La microempresa se encuentra de igual manera inscrita en el INSS, y es responsable de la inscripción oportuna de cada uno de los colaboradores de la empresa ante el órgano competente.
- **Ministerio de Hacienda y Credito Público (MHCP):** La microempresa se encuentra de igual manera inscrita en el Registro Público de Proveedores del Estado, en cumplimiento del Arto 11 de la Ley de las Contrataciones Administrativas del Sector Publico..

Adicional a esto, somos respetuosos, cumplimos y hacemos cumplir todas y cada una de las leyes que rigen y regulan nuestro quehacer diario, entre ellas está las siguientes Leyes.

- Ley 368. Ley del Café
- Ley 185. Código del Trabajo
- Ley 391. INATEC. Artículo 24 Inciso “a”.
- Ley 712. Reglamento de la Ley 712, “Ley de Reformas y Adiciones a la Ley No. 453. Ley de Equidad Fiscal y a la Ley No. 528. Ley de Reformas y Adiciones a la Ley de Equidad Fiscal”
- Ley No. 645. Ley De Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley MIPYME). Aprobada el 24 de Enero del 2008. Publicada en La Gaceta No. 28 del 08 de Febrero del 2008
- Ley No. 217. Ley General del Medio Ambiente y los Recursos Naturales.
- Decreto N° 17-2008. Reglamento de Ley de Promoción y Fomento de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Ley MIPYME)

Para la elaboración del diagnóstico se ha tomado en cuenta el análisis y la revisión de la misión y la visión, desde el punto de vista organizativo y funcional con el objetivo de verificar si lo escrito va en concordancia con las metas y objetivos establecidos por la empresa, aunque de forma general describe los productos de la empresa, no se presenta con claridad lo que es la empresa y su proyección al futuro.

El principal hallazgo en esta etapa fue que la empresa no cuenta con Misión y visión descrita y fundamentada que le permita establecer las líneas de acción a seguir, la gerencia y propietario me indicaban que no había sido necesaria la creación de las mismas dado que estaba más preocupado por la producción y por vender el producto.

Propuesta de misión

²Somos una empresa agroindustrial dedicada a la transformación y comercialización de café Clásico y de Altura, posicionando el café segoviano como uno de los mejores del mundo a través de la utilización de alta tecnología, materia prima de la mejor calidad y personal altamente calificado. (**Creación Propia**).

Propuesta de visión

³Ser la marca líder de café en el mercado nacional, que ofrezca la mejor calidad y variedad de Café de Altura y Clásico, comprometidos plenamente en el fortalecimiento de los estándares que asegure la satisfacción del consumidor a través de productos de alta calidad. (**Creación Propia**).

⁴Valores

Compromiso: Con nuestro país, con los clientes, con nosotros mismos, tenemos una gran responsabilidad al ser embajadores del café Segoviano en el mundo.

Pasión: Es nuestro motivador a ser siempre mejores, con amor a lo que hacemos, a cada detalle, la pasión que nos lleva al éxito continuo.

Calidad: Este punto radica desde la perfección en la siembra del café, la cosecha, la selección, el tueste y el empaque hasta la innovación en la ejecución de los productos para que el cliente siempre tenga lo mejor.

Atención al cliente: La parte más importante para nosotros es que disfrutes de la mejor atención y calidez, completando la experiencia con un delicioso café 100% Segoviano.

Perfección: A través del desarrollo de cada uno de nuestros productos y capacitando constantemente para que los colaboradores siempre entreguen lo mejor de sí en cada actividad que desarrollan.

² Fuente: Creación Propia

³ Fuente: Creación Propia

⁴ Fuente: Creación Propia

Trabajo en equipo: Obteniendo lo mejor de cada persona a favor de la empresa y mejorando constantemente, resulta una sinergia que se refleja en el servicio al cliente y la calidad en el producto. Promovemos un entorno que aliente la innovación, la creatividad y los resultados a través del trabajo en equipo. Nuestros líderes enseñan, inspiran y promueven la participación activa en la empresa, junto con el desarrollo profesional. Estimulamos la comunicación y la interacción abierta y eficaz. Somos una empresa que basamos nuestro éxito en un equipos de trabajo y no en un heroísmo representativo de una sola persona.

ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Descripción de la empresa.

Es una empresa dedicada a la producción y comercialización de café nicaragüense, actualmente se comercializa con la marca registrada Café Don Luis dos líneas de café, Café de Altura, de alta calidad con atributos propios y balanceados (Mezclas de café) de la zona de Nueva Segovia, dando a los clientes exigentes y conocedores del café un producto de alta calidad, sabor y textura, y la línea de café Don Luis Clásico que fue creada para satisfacer gustos y necesidades mayormente de personas y algunas instituciones que ofrecen este beneficio a sus colaboradores.

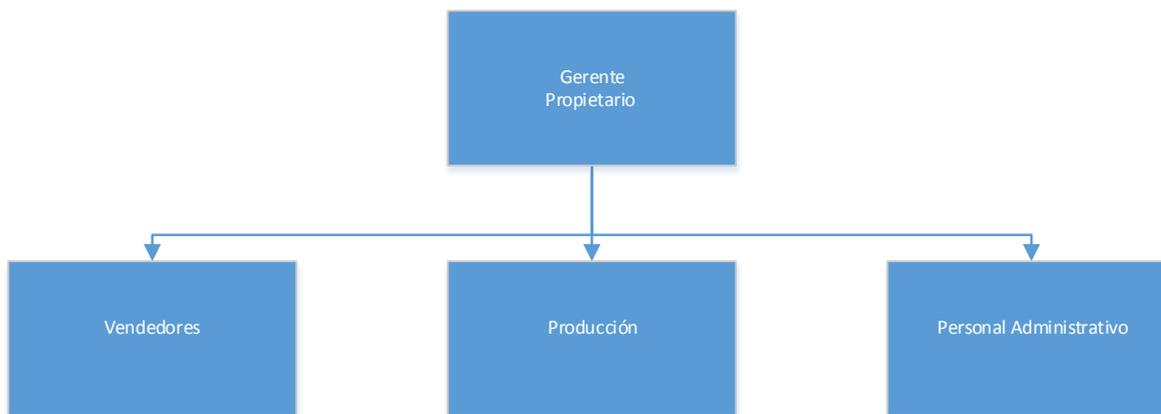
El gerente propietario de Café Don Luis, está gestionando los permisos del CETREX para la exportación de café, ya sea oro o procesado al extranjero, garantizando una mejor comercialización de la cosecha para el productor, creando un mejor acceso al mercado internacional para nuestros productos de café procesado o sin procesar.

Actualmente laboran en la empresa la cantidad de nueve (09) personas distribuidas en las diferentes áreas que la conforman, tanto en la parte administrativa y producción, cuentan con instalaciones propias con las condiciones de seguridad e higiene exigidas por el Ministerio del Trabajo, considerada una pequeña empresa según la clasificación según la Ley MIPYME para las empresas⁵.

Se caracteriza por presentar y ofrecer una gama de productos derivados de café en dos líneas, en el sentido de que estos son diferenciados por el grado de tueste, ya sea ligero, medio, oscuro o de acuerdo al gusto del cliente para el cual se destine la venta del producto, también por las variedades de café, altura, zona de procedencia del grano basada en la satisfacción del cliente mediante la entrega de los pedidos con la calidad establecida y en el tiempo acordado.

⁵ Ley 645: Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LEY MIPYME)

Análisis del organigrama actual



Descripción del organigrama actual.

Basándonos en las clasificaciones planteadas por Enrique B. Franklin (en su libro "Organización de Empresas") y Elio Rafael de Zuani (en su libro "Introducción a la Administración de Organizaciones"), llegamos a la conclusión que el **Organigrama** que presenta **Café Don Luis** es descrito como del tipo: **Organigrama por su Ámbito, Específico**.

La estructura del organigrama actual no corresponde a las áreas que conforman la empresa, al no contar con un organigrama que este en concordancia con los puestos existente en la actualidad, no existe una forma adecuada de división de las actividades de cada uno de los empleados, produciendo un problemas de coordinación en las actividades realizadas por cada uno de ellos.

Al no contar con una estructura organizativa óptima que sirva de ayuda para el manejo de la empresa y su entorno, se dan problemas de mala coordinación, deficiencia de cooperación, centralización en la toma de decisiones y la duplicidad de funciones al no estar definidas para cada uno de los trabajadores.

No existe responsable en ninguna de las áreas, el área de producción es encargado de la administración y control de la materia prima y el cumplimiento del proceso para la elaboración del producto terminado, tiene a su cargo el control del área de bodega, tostado, empaque y control de calidad las cuales no se encuentran representadas en el organigrama actual. Todas estas funciones son orientadas directamente desde la gerencia general o propietario del negocio.

En consecuencia, es la Gerencia General la que se encarga de toda la responsabilidad, además de realizar sus gestiones como representante, también se encarga del control administrativo y operativo de la misma y esto produce una sobrecarga de trabajo.

Capítulo 4

Propuesta Estructura Organizativa

CAPITULO IV. PROPUESTAS DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA MICRO EMPRESA CAFÉ DON LUIS.

Una empresa puede contar con capital, instalaciones, equipos, recursos tecnológicos y humanos, en resumen contar con todo lo necesario para convertirse en una empresa exitosa; pero si no cuenta con una estructura organizativa y un control adecuado de sus operaciones para realizar ciertas operaciones básicas y esenciales para cumplir con su razón social, no logrará su cometido.

Estas deficiencias significativas podrían ocasionar consecuencias como: altos costos en sus distintas operaciones, desperdicio de sus recursos tanto humanos como materiales, alcanzar bajos niveles de venta y rendimiento esperados que impide ser altamente competitiva en el mercado

Es por ello, que se genera la necesidad de realizar un análisis detallado de los requerimientos organizacionales de la micro empresa Café Don Luis y definir una base sólida y organizada que sirva de plataforma para las operaciones de las diferentes actividades que se realizarán dentro de la misma. De esta forma, se ofrecerá a la gerencia una respuesta a los problemas de organización, planificación y control que presenta en la actualidad, para que de esta manera cuente con las herramientas necesarias para el mejor aprovechamiento de los recursos.

Actualmente la empresa, no cuenta con un modelo organizacional que defina las distintas funciones dentro de ella. De igual forma no posee un sistema administrativo que facilite los controles de inventario y los administrativos como: la facturación y el pago de comisiones, las compras etc.

Lo expuesto anteriormente evidencia la necesidad de ofrecer una estructura organizacional que le permita a la empresa desarrollar de forma eficaz las distintas operaciones que lo llevarán a establecerse en el mercado, con una productividad en expansión; generando ingresos satisfactorios para los dueños de la empresa.

El diseño de una estructura organizacional ayuda a la gerencia a identificar el talento que necesita ser añadido a la empresa. La planificación de la estructura asegura que haya suficientes recursos humanos dentro de la empresa para lograr las metas establecidas, también es importante que las responsabilidades estén claramente definidas. Cada persona tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

Estructura organizacional propuesta

La siguiente propuesta de estructura organizacional tiene como objetivo definir cada uno de los puestos que conforman la empresa, el nivel de jerarquización, proporcionar una herramienta que permita el manejo eficiente del personal que la conforman y en la obtención de mejores resultados enfocados en el beneficio de la empresa.

A continuación se presenta un listado con de los diferentes cargos que conformarán la propuesta de la estructura organizacional de la empresa Café Don Luis.

Lista de cargos:

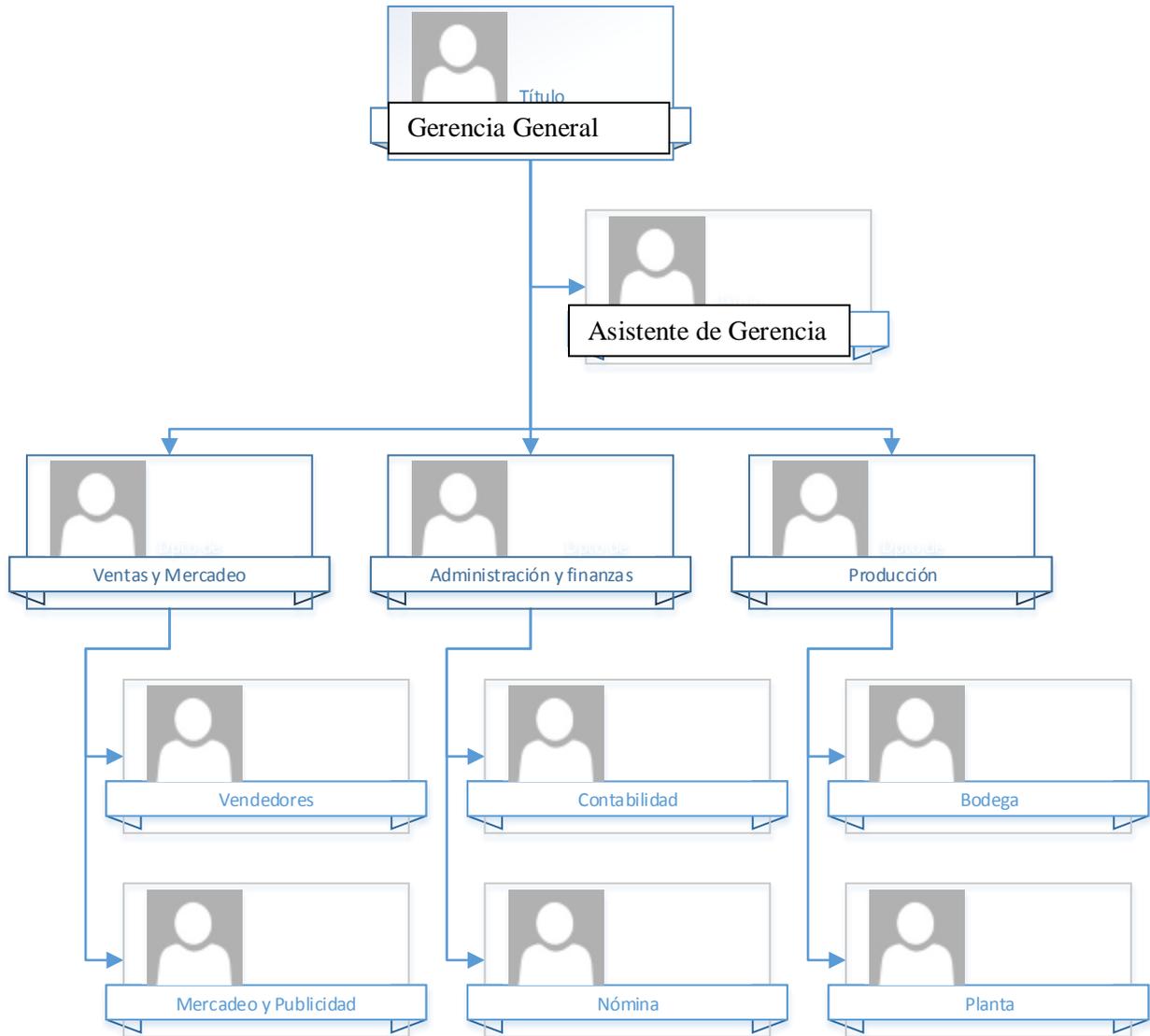
1. Gerencia
 - a. Asistente Gerencia
2. Dpto. Ventas y mercadeo.
 - a. Vendedores
 - b. Mercadeo y Publicidad
3. Dpto. Administración y finanzas.
 - a. Contabilidad
 - b. Nómina
4. Dpto. Producción
 - a. Bodega
 - b. Planta

Estructura Organizativa Propuesta: Organigrama de Puestos (Estructura)

Tipo de Organigrama: Por su Naturaleza: POR SU PRESENTACIÓN O DISPOSICIÓN GRÁFICA: MIXTO

Este tipo de organigrama utiliza combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación.

Estructura Organizativa Propuesta



La estructura organizacional; según Stephen P. Robbins (2004) en su libro *Comportamiento Organizacional*; “es la forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente”. La esencia básica de implantar o diseñar una estructura organizacional adecuada para una organización es definir los cargos, organizar las líneas de mando y establecer la especialización de los puestos.

En el organigrama propuesto se plantea la creación de los departamentos de:

- Ventas y Mercadeo
- Administración y Finanzas
- Departamento de Producción.

Con el diseño de esta propuesta de organización se pretende establecer las etapas de la organización de la siguiente manera:

- a) División del trabajo: Separación y delimitación de actividades dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo, desde el punto de vista de la jerarquización.
- b) Coordinación: Sincronización de recursos y esfuerzos de un grupo social para lograr los objetivos.

Los departamentos creados en la propuesta de la estructura Organizativa contemplan:

El área de mercadeo es parte esencial de una empresa, se propone la creación de esta área con el objetivo de mantener la presencia de la empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevas estrategias de mercado para la captación de nuevos clientes y respectivamente el aumento de las ventas.

Tomando como referencias las entrevistas realizadas a la Gerencia General y los involucrados en la toma de decisiones de Café Don Luis, se propone la creación del departamento de Administración y Finanzas con el objetivo realizar el procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal, de acuerdo a las metas y objetivos establecidos y en función del desempeño de las funciones y actividades del puesto a cubrir. De igual manera se encargara de la gestión y administración de las nóminas y las compensaciones de los trabajadores de la empresa.

La parte fundamental de una empresa es crear una base sólida para poder emprender, con este objetivo se propone la creación del departamento de administración y finanzas el cual estará encargado de gestionar, administrar y controlar los recursos financieros de la empresa, para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria; el diseño y aplicación de la política de recursos humanos; respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y logística.

Con la nueva estructura cada una de las áreas de la empresa se le otorgará facultades y responsabilidades precisas, ya que cada una de las áreas deberá de rendir un informe de cada una de las actividades realizadas a la Gerencia General dando paso a una descentralización mediante la elaboración de planes operativos internos.

Al Gerente General le permitirá mantener un control de las diferentes áreas mediante la obtención de informes que serán de gran utilidad en la toma de decisiones, logrando establecer una adecuada comunicación para que las metas y objetivos establecidos se logren de manera satisfactoria.

A los trabajadores les permitirá tener un mayor conocimiento de las funciones y responsabilidades establecidas, tareas y actividades en sus puestos de trabajos y de acuerdo a esto saber de quien depende y quienes dependen de él.

Beneficios

- Comunicación entre las diferentes áreas que conforman la empresa.
- Fluidez efectiva de la información en todos los niveles mediante la aplicación de entrega de informes de actividades realizadas por áreas.
- Optimización de los recursos que conforman la empresa tanto humana como material.
- Mayor control en cada una de las áreas de la empresa.

Los cargos y el Organigrama propuesto fueron debidamente consultados al gerente propietario de la Empresa, y este informaba que la idea es llevar la microempresa a niveles superiores, expandirse a todo el territorio nacional e internacional, pero para ello se requiere de muchas certificaciones y se hace necesario contar con una estructura organizativa más funcional, acorde a las necesidades presentes y futuras del negocio, no solo pensar y hacer las cosas en el momento que se puede, sino también realizar el crecimiento de manera progresiva administrativa y financieramente.

Capítulo 5

Manual de Funciones

Propuesta de Manual de Funciones de la Micro Empresa Café Don Luis.

El Manual de Funciones que se desea implementar ayudará en gran manera a Café Don Luis, porque permitiría fortalecer y mejorar todas y cada una de las áreas que la conforman. Haciendo uso correcto y siguiendo lo propuesto en este Manual se obtendrá mayor eficiencia en las actividades realizadas por los colaboradores. Además de ser un documento con el cual toda la empresa pueda contar y saber un poco más afondo qué funciones se ejercen en cada puesto de trabajo y por cada colaborador.

El manual de funciones tiene como objetivo definir la estructura de la empresa, los cargos que la conforman, funciones, responsabilidades, requisitos, habilidades, experiencia y relaciones jerárquicas. Proporcionar a la gerencia cada una de las funciones específicas comprendidas, así como las condiciones que el cargo exige para desempeñarlos de manera adecuada, definiendo las competencias básicas necesarias para cada cargo de la empresa, respondiendo a los objetivos y metas establecidos, minimizando los conflictos de las áreas, marcando responsabilidades, dividiendo el trabajo y fomentando el orden, garantizando el buen funcionamiento de la empresa.

Con la aplicación del manual se podrá delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permitiendo que las personas de cada puesto interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro en la empresa, eliminando los desequilibrios en las cargas de trabajo, omisiones y duplicidad de funciones, definiéndole al colaborador de manera escrita que es lo que la empresa espera de él en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa.

Otro de los propósitos de este manual consiste en orientar sobre la forma en que la empresa se organiza para cumplir con su objetivo, clarificar los grados de responsabilidad de las diferentes áreas administrativas que la integran y sus relaciones de autoridad y dependencia.

Análisis de los puestos de trabajo.

Gerencia General:

Se encuentra en el más alto nivel jerárquico de la organización, responsable por la dirección y representación legal, judicial y extrajudicial, estableciendo las políticas generales que regirán a la empresa. Desarrolla y define los objetivos organizacionales. Planifica el crecimiento de la empresa a corto y a largo plazo. Es el responsable inmediato de cada una de las áreas que conforman la empresa, encargado de la coordinación y ejecución de las actividades establecidas en cada área, con el objetivo de asegurar la rentabilidad, competitividad y sostenibilidad de la empresa, cumpliendo con los lineamientos estratégicos establecidos, normativas y reglamentos vigentes.

Asistente Gerencia:

El objetivo es apoyar a la gerencia en la redacción de cartas, manejo de correspondencia, manejo de agenda, organizar y mantener archivos en papel o electrónicos y proveer información vía telefónica entre otras, servir como medio de comunicación entre la Gerencia y las demás áreas que conforman la empresa.

Departamento de Ventas y Mercadeo:

Es el departamento encargado de controlar, administrar la fuerza de venta, rutas de distribución controlando el inventario de productos, garantizando la cobertura de cada uno de los establecimientos comerciales, preparando de manera coordinada cada uno de los pedidos y en estrecha relación con el área de mercadeo con el objetivo de preparación de estrategias para el lanzamiento de nuevas promociones de productos.

Vendedores:

Son los encargados de asesorar a los clientes en cuanto las características de cada uno de los productos ofertados por la empresa, enfocados en la búsquedas de nuevos clientes en los mercados existentes y/o potenciales.

Mercadeo:

La Gerencia de Mercadeo tiene como finalidad, mantener la presencia de la Empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevas ventas.

Publicidad:

Es el Departamento que tiene como finalidad, convencer al cliente con un mensaje comercial para que tome la decisión de compra de los productos que ofrece la empresa y a la vez posicionarla en el mercado en una forma más competitiva. Ejecutar los objetivos y programas de publicidad que la organización planifica periódicamente a fin de apoyar los objetivos de comunicación y marketing. Investigar todos los factores críticos para el plan de publicidad: consumidores reales y potenciales, opinión y usos del producto o servicio, competencia, tendencias sociales, económicas, culturales, etc.

Departamento de Administración y Finanzas:

Es el departamento que le corresponde gestionar la administración y control de los recursos financieros, con el objetivo principal de velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria, respetando las políticas de compras internas y externas, proveyendo una adecuada infraestructura y logística de los servicios generales en la empresa.

Contabilidad:

Es el departamento responsable de mantener el control de cada una de las transacciones realizadas por la empresa, encargado de garantizar la exactitud de cada uno de las operaciones financieras que se realizan, así como la presentación de información de manera eficaz siendo de gran apoyo en la toma de decisiones y resguardando de manera ordena los documentos comprobatorios y justificativos originales en correspondencia con la leyes y reglamentaciones establecidas.

Responsable de Nómina:

Es el área que tiene como objetivo planificar las actividades que se ejecutan en las unidades de nómina, distribuyendo, coordinando y supervisando el trabajo realizado por el personal responsable.

Departamento de Producción:

El departamento de producción es el encargado de controlar el proceso productivo con el objetivo hacer el mejor uso del tiempo de los empleados y de sus habilidades, así como de los recursos materiales, para aumentar la eficiencia y eficacia de la producción, asegurándose de que cada pedido se termine a tiempo y de que cumpla con los requisitos establecidos por los clientes.

Bodega:

Es el área encargada controlar, organizar y supervisar la entrada y salida tanto de la materia prima y la rotación adecuada del producto terminado almacenado en bodega así de mantener un control de la materia prima a utilizar y elevar reportes a las instancias correspondientes de cada uno de los materiales en bodega.

Planta:

Café Don Luis establece el Cargo de Planta para abarcar dentro de ella las funciones siguientes:

- **Tostado:** Es el área encargada del tostado del café según las especificaciones establecidas por los clientes y en dependencia del tipo de línea ya sea clásico o gourmet.
- **Molino:** Es el área que se encarga de dar grado de espesor de la molienda el cual tiene un impacto importante en el proceso de elaboración de la bebida, ya que el grado de fineza del café es esencial para poder extraer un sabor óptimo de los granos tostados.
- **Empaque:** Es el área encargada de empacar el café, debiendo contener la cantidad de producto establecida, así como protegiéndolo de las condiciones ambientales facilitando de esta forma su manipulación y distribución.
- **Control de calidad:** Es el área encargada de asegurar la calidad del producto terminado con el objetivo de que el pedido cumpla con las especificaciones establecidas por el cliente.

Cada una de ellas de forma independiente se abordaran y se les diseñaran sus funciones propias en el presente Manual de Funciones.

LISTA DE CARGOS DEL MANUAL DE FUNCIONES

1. Cargos de la Gerencia

- a. Gerencia General
- b. Asistente Gerencia

2. Cargos del Departamento de Ventas y mercadeo

- a. Vendedores
- b. Mercadeo y Publicidad

3. Cargos del Departamento de Administración y finanzas.

- a. Contabilidad
- b. Responsable de Nómina

4. Cargos del Departamento de Producción

- a. Bodega
- b. Planta
 - i. Tostado
 - ii. Molido
 - iii. Empaque
 - iv. Control de calidad

MANUAL DE FUNCIONES

	MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS	
Nombre:	Gerencia General	
Supervisado por:	Junta Directiva	
Jefe inmediato:	Junta Directiva	
Número de personas.	1	
Descripción Básica.		
Actúa como representante legal de la empresa, ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operacionales de la organización.		
Especificaciones y requisitos.		
Perfil de Conocimientos.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrador de empresas. 2. Manejo de paquetes de Microsoft Office. 3. Dominio del idioma Inglés. 		
Títulos:	Administrador de Empresas.	
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Conocimientos en normas y procedimientos. 	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Relaciones públicas • Negociador • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Facilidad de expresión. • Capacidad de análisis y síntesis. 	
Funciones Específicas.		
<ul style="list-style-type: none"> • Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa. • Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas. • Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades. • Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales. 		

- Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- Diseñar y ejecutar los planes de desarrollo, planes de acción anual y los programas de inversión, mantenimiento y gastos.
- Determinar la inversión de fondos disponibles que no sean necesarios para las operaciones inmediatas de la Sociedad.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Asistente de Gerencia.
Supervisado por:	Gerencia General
Jefe inmediato:	Gerencia General
Número de personas.	1

Descripción Básica.

Apoyo a la gerencia en la redacción de cartas, manejo de correspondencia, manejo de agenda, organizar y mantener archivos en papel o electrónicos y proveer información vía telefónica entre otras.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

- Manejo de paquetes de Microsoft Office.
- Manejo de computadora, copiadora y fax.
- Ortografía y redacción.
- Manejo de accesorios y papelería de oficinas.
- Control de citas, formación de expedientes y resguardo de archivo.

Título:	Secretaria Ejecutiva.
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones públicas • Trabajo en equipo • Comunicación fluida • Excelente gramática, puntuación y ortografía

Funciones Específicas.

- Organizar la Agenda (visitas, teléfono, citas, etc.) de la Gerencia.
- Organizar ficheros por cualquiera de los métodos, manuales o informáticos.
- Redactar y enviar la correspondencia a las unidades que lo requieran.
- Transmitir decisiones de la Jefatura de la Unidad, hacia los ámbitos que la integran.
- Actuar de Secretario en la Junta y custodiar la documentación que se genere.
- Archivar y llevar el control de los documentos de la Gerencia.
- Controlar la recepción de los reportes generados por cada uno de los departamentos de la empresa.
- Coordinar actividades de la gerencia con los jefes de departamentos y vice gerencia.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Dpto. Ventas y Mercadeo.
Supervisado por:	Gerencia General
Jefe inmediato:	Gerencia General
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
Es el área encargada de cumplir con las metas establecidas por la Gerencia a través de la eficiente administración de la fuerza de venta controlando, ejecutando y planificando estrategias de ventas con el objetivo de aumentar las ventas y la obtención de nuevos clientes.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. • Conocimientos en normas y procedimientos. 	
Títulos:	Ingeniero industrial, Mercadeo o Carreras Afines
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Discrecionalidad de la información. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Facilidad de expresión. • Capacidad de análisis y síntesis. • Fácil adaptación a cambios.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar, controla y planifica las estrategias de ventas. • Organizar, dirige y controla la fuerza de venta de la empresa. • Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes. • Calcular la demanda y pronosticar las ventas. • Reclutar, seleccionar y capacitar a los vendedores. • En coordinación con la Gerencia delimita el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño. • Realizar la evaluación del desempeño de la fuerza de ventas. 	



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Vendedores
Supervisado por:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Jefe inmediato:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Número de personas.	2
Descripción Básica.	
Son los encargados de presentar las potencialidades de los productos que oferta la empresa a los clientes cualidades, características y beneficios obtenidos por la compra del producto.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. 	
Títulos:	Bachiller
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Discrecionalidad de la información. • Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Facilidad de expresión. • Capacidad de mantener el control en situaciones estresantes. • Fácil adaptación a cambios.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Explorar permanentemente la zona asignada para detectar clientes potenciales. • Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos. • Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona. • Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona. • Programar el trabajo en su área, anticipando los objetivos de cada gestión. • Llevar un control detallado de las ventas de cada cliente. • Informar diariamente a la empresa los resultados de sus visitas. • Realizar informes sobre reclamos y novedades de sus clientes. 	



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Vendedores
Supervisado por:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Jefe inmediato:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Número de personas.	2
Descripción Básica.	
Son los encargados de presentar las potencialidades de los productos que oferta la empresa a los clientes cualidades, características y beneficios obtenidos por la compra del producto.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. 	
Títulos:	Bachiller
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Discrecionalidad de la información. • Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Facilidad de expresión. • Capacidad de mantener el control en situaciones estresantes. • Fácil adaptación a cambios.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Explorar permanentemente la zona asignada para detectar clientes potenciales. • Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes activos. • Realizar un seguimiento de consumos por cada cliente de su zona. • Definir las necesidades de material promocional y soporte técnico para su zona. • Programar el trabajo en su área, anticipando los objetivos de cada gestión. • Llevar un control detallado de las ventas de cada cliente. • Informar diariamente a la empresa los resultados de sus visitas. • Realizar informes sobre reclamos y novedades de sus clientes. 	



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Mercadeo.
Supervisado por:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Jefe inmediato:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
La Gerencia de Mercadeo tiene como finalidad, mantener la presencia de la Empresa en el mercado, mediante una efectiva labor de mercadotecnia, orientada a desarrollar nuevas ventas.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en normas y procedimientos. • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. 	
Títulos:	Mercadeo
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Deseo de cooperar y servir a los demás. • Discrecionalidad de la información. • Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto. • Facilidad de expresión. • Capacidad de análisis y síntesis.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir un plan estratégico de Marketing, acorde con los objetivos y metas establecidos por la empresa. • Establecer un modelo de evaluación en coordinación con el departamento de ventas, que permita conocer el avance y los resultados de las ventas. • Realizar análisis demográfico que incluya clientes, proveedores, competencia, servicios sustitutos y a los posibles ingresantes al mercado. • Identificar, analizar y establecer estrategias para aplicar alternativas de penetración a nuevos mercados en los que pueda participar la empresa. • Realizar planes estratégicos de mercadeo, que permitan modificaciones y adaptaciones para operar en diferentes ambientes. 	

- Analizar el comportamiento de la demanda de los diferentes productos que vende la empresa.
- Formular e implementar políticas, que orienten los estudios de mercado, promoción y labor publicitaria de los productos que vende la empresa.
- Publicitar y promocionar los diferentes productos que vende la empresa.
- Definir Estrategias de Comercialización para identificar qué tipos de canales directos de distribución serán utilizados para la comercialización de los productos ya sea de preventa, autoventa y/o televentas, entre otros.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Publicidad.
Supervisado por:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Jefe inmediato:	Dpto. Ventas y mercadeo.
Número de personas.	1

Descripción Básica.

El departamento de Publicidad tiene como finalidad, convencer al cliente con un mensaje comercial para que tome la decisión de compra de los productos que ofrece la empresa y a la vez posicionarla en el mercado en una forma más competitiva.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

- Manejo de paquetes de Microsoft Office.
- Diseño gráfico.

Títulos: Licenciatura en Publicidad

Experiencia: Un año de experiencia en trabajos similares

Habilidades:

- Habilidad de trabajo en equipo y cooperación.
- Alto sentido de disciplina y responsabilidad.
- Conocimientos en normas y procedimientos.
- Deseo de cooperar y servir a los demás.
- Discrecionalidad de la información.
- Objetividad en la resolución de problemas.
- Facilidad de expresión.

Funciones Específicas.

- Definir la imagen publicitaria que se quiere comunicar al mercado y/o consumidores.
- Establecer que medios publicitarios serán utilizados para promover el producto que ofrece la empresa.
- Establecer el tipo de material publicitario a utilizar y especificar la zona geográfica donde serán distribuidos.
- Definir qué tipo de promociones o lanzamientos serán utilizados y donde.
- Actualizar y dinamizar la comercialización de los productos y servicios.
- Elaborar y distribuir de forma periódica de boletines con los servicios que presta la empresa, en las zonas de mayor afluencia de consumidores.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Dpto. Administración y finanzas
Supervisado por:	Gerencia General
Jefe inmediato:	Gerencia General
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
<p>El departamento de Administración y Finanzas es el encargado de gestionar, administrar y controlar los recursos financieros de la empresa, para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria; el diseño y aplicación de la política de recursos humanos; respetar las políticas de compras internas y externas, proveer y mantener una adecuada infraestructura y logística.</p>	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. • Conocimientos en normas y procedimientos. • Estrategia, planeamiento y control de gestión. 	
Títulos:	Finanzas
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Conocimientos en normas y procedimientos. • Deseo de cooperar y servir a los demás. • Discrecionalidad de la información. • Atención y concentración.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, ejecutar y coordinar el presupuesto, con el resto de las unidades de la empresa. • Preparar los estados financieros de acuerdo a los principios de contabilidad definidos y a la normativa vigente y entregar soporte a todas las unidades, supervisando y manteniendo la normativa contable de la empresa. • Gestionar las actividades financieras de la empresa, analizando los usos alternativos 	

que se darán a los recursos financieros disponibles.

- Elaborar los análisis e informes contables.
- Supervisar la función de abastecimientos y servicios que terceros proveen a la empresa.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Contabilidad
Supervisado por:	Dpto. Administración y finanzas
Jefe inmediato:	Dpto. Administración y finanzas
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
Capacidad para controlar y administrar las funciones dependientes al área economía y de finanzas de la empresa, administrar el capital económico, realizar el control ingresos, egresos monetarios y pago de salarios a los empleados de cada dependencia.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas contables. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. 	
Títulos:	Contador
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Discrecionalidad de la información. • Facilidad de expresión. • Fácil adaptación a cambios.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Control del archivo administrativo y contable. • Elaboración de reportes financieros • Controla la ejecución presupuestal de la empresa, entrega relaciones mensuales de salarios por departamentos, para determinar el monto de las prestaciones sociales causadas o para establecer los costos de producción. • Registrar la información contable. • Registrar completa y sistemáticamente todas las transacciones financieras • Deben revisar contable y aritméticamente todos los comprobantes relacionados con el movimiento diario, conciliar los extractos bancarios, relacionar mensualmente los ingresos y egresos. 	



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Responsable de Nómina
Supervisado por:	Dpto. RRHH.
Jefe inmediato:	Dpto. RRHH.
Número de personas.	1

Descripción Básica.

Es el encargado de la selección del personal idóneo para la empresa de acuerdo a las metas y objetivos establecidos y en función del desempeño de las funciones y actividades del puesto a cubrir.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

- Conocimientos en normas y procedimientos.
- Discrecionalidad de la información.
- Planificación, coordinación y organización.
- Visión y pensamiento estratégico.

Títulos:	Ingeniero Industrial
----------	----------------------

Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares.
--------------	--

Habilidades:

- Habilidad de trabajo en equipo y cooperación.
- Alto sentido de disciplina y responsabilidad.
- Conocimientos en normas y procedimientos.
- Deseo de cooperar y servir a los demás.
- Discrecionalidad de la información.
- Alto sentido de disciplina y responsabilidad.
- Facilidad de expresión.

Funciones Específicas.

- Supervisar el proceso de elaboración y pago de nóminas de las empresas de la empresa.
- Controlar los cheques de nómina y llevar a cabo su distribución.
- Controlar y seguimiento a las entradas de diario en coordinación con contabilidad.
- Cumplir las prestaciones que por Ley le corresponde al personal que se desvincula de las empresas, con apego a la normativa establecida.
- Controlar y dar seguimiento a los descuentos convenidos con los trabajadores autorizados por la ley.
- Supervisar el proceso de elaboración y pago de las nóminas especiales.
- Ejercer el control de los reportes de puntualidad y asistencia de los trabajadores con el fin de proporcionar información a Relaciones Laborales.
- Generar los indicadores y estadísticas relacionadas con la información de la

nómina del personal.

- Realizar los análisis requeridos de los diferentes status (Excusas, Permisos, Incapacidades, etc.), para el seguimiento correspondiente.
- Dar seguimiento y control de las incapacidades reportadas por enfermedad común y subsidio por maternidad.
- Supervisar y asegurar el correcto procedimiento en el proceso de retenciones sobre sueldos, por concepto de Impuesto sobre la Renta, Seguridad Social, INATEC y otras deducciones; realizando cálculos conforme los reglamentos y disposiciones establecidas en las leyes laborales vigente en Nicaragua.
- Presentar informes técnicos, con observaciones y sugerencias sobre situaciones detectadas en los análisis de las nóminas.
- Hacer los análisis de nóminas y enviarlo mensualmente a la Gerencia General para su respectivo tratamiento.
- Sugerir medidas y/o propuestas adecuadas para el mejoramiento del sistema de nómina y organización del trabajo.

Funciones Específicas.

- Distribuye, coordina y supervisa el trabajo del personal responsable de las unidades de nómina.
- Coordina las reuniones con los miembros de las unidades, con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo y optimizar los resultados obtenidos en los procesos.
- Vela por el normal desenvolvimiento de los procesos de elaboración y análisis de las nóminas de personal, realizados por las distintas unidades.
- Convoca a reunión a los supervisores de nómina para analizar actividades de la unidad e irregularidades detectadas.
- Presenta informes técnicos a su superior inmediato, con observaciones y sugerencias sobre situaciones detectadas en los análisis de las nóminas.
- Sugiere a su superior inmediato las medidas y/o propuestas adecuadas para el mejoramiento del sistema de nómina y organización del trabajo de las unidades.
- Suministra a las autoridades universitarias y demás entes autorizados, informes contables sobre las nóminas de personal, cuando lo requieran.
- Supervisa y controla el personal a su cargo.
- Evalúa el personal a su cargo.
- Verifica la correcta ejecución de la nómina del personal de la Institución.
- Opera el microcomputador para procesar información.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos

por la organización.

- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Dpto. Producción
Supervisado por:	Vice Gerencia de Operaciones
Jefe inmediato:	Vice Gerencia de Operaciones
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
Responsable de prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones de las áreas productivas garantizando el cumplimiento de los planes de producción, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en normas y procedimientos. • Planificación, coordinación y organización. • Capacidad de análisis y síntesis. • Objetividad en la resolución de problemas. • Capacidad de liderazgo. • Capacidad en la toma de decisiones. 	
Títulos:	Ing. Industrial
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil adaptación a cambios. • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Discrecionalidad de la información. • Facilidad de expresión. • Motivar y energizar.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un control sobre el desarrollo de la producción enfocado en la calidad de los productos, los tiempos de producción y la disminución de costo • Optimizar el uso y aprovechamiento adecuado tanto de los recursos humanos y materiales de acuerdo a las normativas establecidas por la empresa. • Garantizar en coordinación con la Vice Gerencia de Operaciones la formación adecuada al personal de producción. 	

- Programar las actividades de su departamento de acuerdo a los planes de producción suministrados por la Vice Gerencia de Operaciones a fin de optimizar la entrega del producto terminado en tiempo y forma.
- Coordina con la Vice Gerencia de Operaciones el programa de mantenimiento preventivo de los equipos de producción.
- Revisar y mantener actualizadas las señalizaciones de acuerdo al código de seguridad e higiene.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Bodega.
Supervisado por:	Dpto. Producción
Jefe inmediato:	Dpto. Producción
Número de personas.	1
Descripción Básica.	
Controlar, organizar y supervisar la entrada y salida tanto de la materia prima y la rotación adecuada del producto terminado almacenado en bodega.	
Especificaciones y requisitos.	
Perfil de Conocimientos.	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificación, coordinación y organización. • Manejo de paquetes de Microsoft Office. 	
Títulos:	Bachiller
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil adaptación a cambios. • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Discrecionalidad de la información.
Funciones Específicas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la calidad de los productos terminados o materias primas que se encuentran en bodega. • Control del inventario tanto de materia prima como de producto terminado en bodega. • Mantener un registro de las entradas y salidas de los productos y materia prima que se encuentran en bodega y verificar que cada uno de ellos sean firmados de manera correcta. • Velar que el área de bodega mantenga las condiciones óptimas de almacenamiento. • Verificar la rotación adecuada del producto por fecha de antigüedad. • Vigilar el adecuado manejo del producto en la carga y descarga. • Distribuir adecuadamente el producto para lograr la eficiencia del espacio y hacer más ágil el despacho. 	

En el organigrama propuesto se plantea como una dependencia la Planta, esta contiene las funciones de Tostado, Molido, Empaque y Control de Calidad, por lo que se plantea la creación de las funciones específicas de cada uno de esos cargos, los que se muestran a continuación.

	MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS	
Nombre:	Responsable de Tostado	
Supervisado por:	Dpto. Producción	
Jefe inmediato:	Dpto. Producción	
Número de personas.	1	
Descripción Básica.		
Encargado de operar el horno y enfriador para realizar el tueste del café en estado oro.		
Especificaciones y requisitos.		
Perfil de Conocimientos.		
Conocimiento en uso de horno tostador.		
Títulos:	Bachiller	
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares	
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Deseo de cooperar y servir a los demás. • Discrecionalidad de la información. • Atención y concentración. • Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto. • Fácil adaptación a cambios. 	
Funciones Específicas.		

- Verificar el peso y calidad del café a tostar.
- Realizar llenado de formato de control del proceso del café.
- Mantener el horno en estado óptimo.
- Realizar control de revisión del horno de forma diaria, en caso de inconsistencias encontradas reportarlas al departamento de producción.
- Mantener orden y limpieza tanto de los equipos utilizados como el área de tostado.
- Revisar el tipo de tueste a realizar, en caso de encontrar una inconsistencia repórtalo a responsable de producción.
- Reportar de forma diaria al departamento de producción la cantidad de café que se le realizó el proceso de tueste.
- Utilizar de forma correcta equipos de protección brindados por la empresa.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Responsable de Molino
Supervisado por:	Dpto. Producción
Jefe inmediato:	Dpto. Producción
Número de personas.	1

Descripción Básica.

Es el área que se encarga de dar grado de espesor de la molienda el cual tiene un impacto importante en el proceso de elaboración de la bebida, ya que el grado de fineza del café es esencial para poder extraer un sabor óptimo de los granos tostados.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

Uso de molinos para café.

Títulos: Bachiller

Experiencia: Un año de experiencia en trabajos similares.

Habilidades:

- Habilidad de trabajo en equipo y cooperación.
- Alto sentido de disciplina y responsabilidad.
- Deseo de cooperar y servir a los demás.
- Discrecionalidad de la información.
- Atención y concentración.
- Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto.
- Fácil adaptación a cambios.

Funciones Específicas.

- Verificar el peso y calidad del café a moler.
- Realizar llenado de formato de control del proceso del café.
- Mantener el molino en estado óptimo.
- Realizar control de revisión del molino de forma diaria, en caso de inconsistencias encontradas reportarlas al departamento de producción.
- Mantener orden y limpieza tanto de los equipos utilizados como el área de molino.
- Revisar el tipo de molido a realizar.
- Reportar de forma diaria al departamento de producción la cantidad de café que se le realizó el proceso de molido.
- Utilizar de forma correcta equipos de protección brindados por la empresa.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Responsable de Empaque
Supervisado por:	Dpto. Producción
Jefe inmediato:	Dpto. Producción
Número de personas.	1

Descripción Básica.

Área encargada de empaque del café tostado y molido de acuerdo al tipo de café solicitado por el responsable de producción.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

Uso de máquinas y herramienta para empaque.

Títulos:	Bachiller
Experiencia:	Un año de experiencia en trabajos similares

Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad de trabajo en equipo y cooperación. • Alto sentido de disciplina y responsabilidad. • Deseo de cooperar y servir a los demás. • Discrecionalidad de la información. • Atención y concentración. • Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto. • Fácil adaptación a cambios.
--------------	--

Funciones Específicas.

- Pesar el café tostado recibido por el área de tostado.
- Apuntar en hoja de formato la cantidad de café recibida y el tipo de molido realizado por el área de tueste.
- Verificar de forma correcta la cantidad y tipos de bolsas recibidas por el responsable de producción.
- Entregar a departamento de producción cantidad de café empaquetado por día.
- Mantener selladoras en estado óptimo.
- Realizar control de revisión selladoras de forma diaria, en caso de inconsistencias encontradas reportarlas al departamento de producción.
- Mantener orden y limpieza tanto de los equipos utilizados como el área de empaque.



MANUAL DE FUNCIONES CAFÉ DON LUIS

Nombre:	Control de calidad.
Supervisado por:	Dpto. Producción
Jefe inmediato:	Dpto. Producción
Número de personas.	1

Descripción Básica.

Es el personal encargado de cuidar, supervisar, analizar vigilar y controlar el proceso de producción de café molido con el objetivo de obtener un producto de calidad.

Especificaciones y requisitos.

Perfil de Conocimientos.

- Planificación, coordinación y organización.
- Manejo de paquetes de Microsoft Office.

Títulos:

Experiencia:

Un año de experiencia en trabajos similares.

Habilidades:

- Habilidad de trabajo en equipo y cooperación.
- Alto sentido de disciplina y responsabilidad.
- Deseo de cooperar y servir a los demás.
- Discrecionalidad de la información.
- Atención y concentración.
- Capacidad de trabajar en un ambiente de amistad y respeto.
- Fácil adaptación a cambios.

Funciones Específicas.

- Aseguramiento de normas de calidad establecidas para el almacenamiento del café.
- Revisar calidad del café que ingresa a bodega.
- Verificar de forma constantes el cumplimiento del proceso de café en las diferentes áreas.
- Coordinar con el departamento de producción los tipos de tuestes y molidos a realizarse en el proceso del café.
- Revisar de forma constante el cumplimiento de limpieza y ordenamiento tanto de la maquinaria a utilizar como el de los equipos de traslado del café por las diferentes áreas de producción.
- Reportar anomalías encontradas en el proceso del café a departamento de

producción con el objetivo de darle solución de manera rápida y eficaz.

- Presentar al departamento de producción reporte de cantidad de café procesado por día.
- Revisión de sellado de cada uno de los empaques terminados por el área de empaque.

Capítulo 6

Análisis de los Procesos

CAPITULO VI

ANALISIS DE LOS PROCESOS.

La pericia de Café Don Luis en el proceso de torrefacción supone que puede formular ciclos de tostadura específicos, combinando tiempo y temperatura para mejorar las cualidades particulares de cada grano.

Al ser tostados, los granos de café sufren toda una metamorfosis: cambian de color, se aligeran, aumentan de volumen y adquieren más aroma. Es precisamente esta exposición a **altas temperaturas** la que permite a los granos desarrollar sus **cualidades aromáticas**.

A 100 °C adquieren un color dorado y comienza a permear un aroma a tostado, Superados los 150-180 °C, se agrandan, adquieren brillo y toman un color marrón, Entre los 200 ° y los 230 °C, el tueste alcanza su nivel óptimo y el café adquiere su fragancia distintiva.

Una vez retirado de la tostadora, el café se enfría rápidamente a temperatura ambiente con corrientes de aire diseñadas para este proceso.

El grado de molido (fino – medio – grueso) altera la resistencia del café al flujo de agua, lo que influye en la velocidad de extracción y, por lo tanto, en las características sensoriales finales de la bebida una vez en taza.

Para iniciar a detallar cada uno de los procedimientos en todas las etapas, primero se hizo los diagramas de flujo de proceso, luego los procedimientos específicos en cada caso.

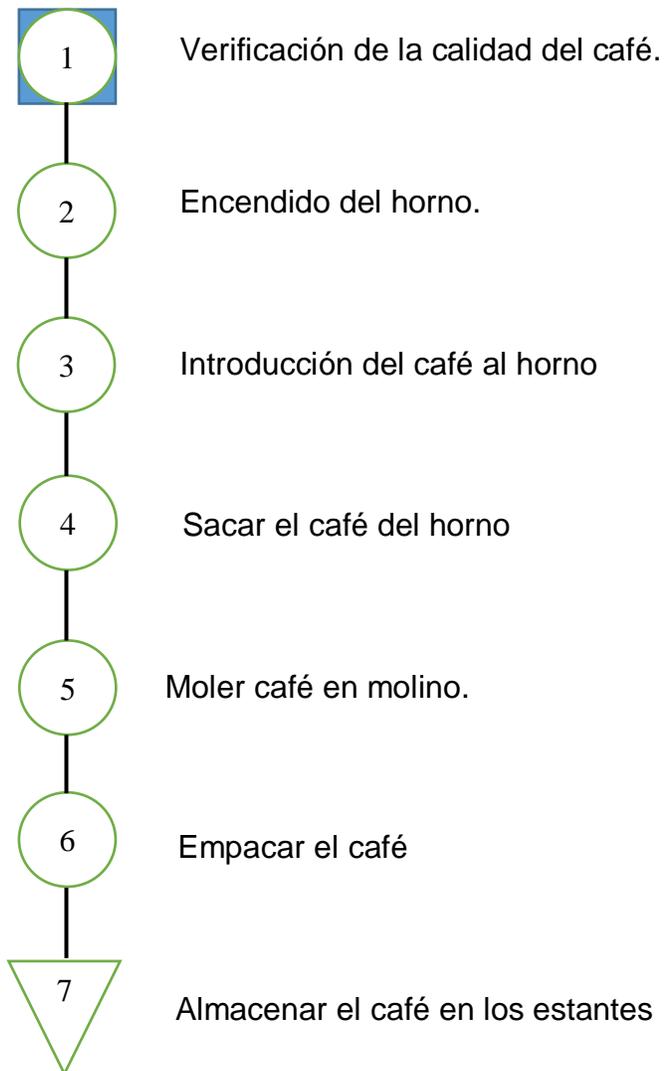
Proceso del Café:

Es importante señalar que cada operación del proceso está conformada por otros subprocesos que serán explicados en mayor detalle en cada inciso:

Los procesos seguidos por el café hasta llegar al producto terminado son:

- **Verificación de la calidad del café.**
- **Encendido del horno.**
- **Introducción del café al horno**
- **Sacar el café del horno**
- **Moler café en molino.**
- **Empacar el café**
- **Almacenar el café en los estantes**

Diagrama de flujo proceso del café



Subprocesos en el Tostado y Molido del Café Don Luis

SP. No.01. - Verificación de la calidad de café

La verificación de la calidad del café es el proceso por el cual se realiza el reconocimiento de las características del grano que se va a tostar y las condiciones en las que este se encuentra.

Pasos:

1. Llenar orden de solicitud de pedido materia prima para bodega.
2. Entregar solicitud de pedido de materia prima a bodega.
3. Trasladar del café en grano desde Bodega.
4. Verificar los datos de la ficha de cada saco.
5. Revisar el tipo de café a procesar solicitud.
6. Extraer el grano del saco.
7. Separar cantidades de café a procesar y las coloca en recipientes.
8. Trasladar recipientes hasta la pesa.
9. Colocar en la pesa cada uno de los recipientes a pesar.
10. Verificar peso de cantidades separadas a procesar.
11. Inscribir de los datos en la ficha de ingreso al área de tostado.
12. Verificar los datos de las fichas de cada recipiente en ficha de ingreso.
13. Trasladar recipientes hasta el horno.

SP. No.02. - Encendido del Horno

Este proceso consiste en la preparación del horno para introducir el grano de café que ya está pesado y mezclado dentro del tanque.

Pasos:

1. Abrir la válvula del tanque de gas.
2. Abrir válvula de seguridad del horno.
3. Activar el breaker del horno en el panel de control de la corriente eléctrica.
4. Abrir la llave del gas cercana al horno.
5. Encender las flautas del horno.
6. Verificar si están completamente encendidas las flautas del horno
7. Encender el horno en modo de "Tostar".
8. Verificar temperatura con termómetro cada 4 minutos, hasta que alcance 190 grados centígrados de temperatura.

SP. No.03. - Introducción del café al Horno

Este proceso consiste en la primera parte del tostado del café: introducir en el horno el grano de café.

Cabe señalar que hay gran importancia en la verificación del estado del horno y su temperatura antes de introducir el grano en el tanque.

Pasos:

1. Abrir la escotilla del embudo del tanque del horno.
2. Limpiar embudo y cierra escotilla
3. Depositar el contenido del recipiente en el embudo del tanque del horno.
4. Verificar cada 30 minutos estado de tueste del café.
5. Anotar en el formato de tostado la hora de inicio del tostado y el peso del grano depositado.

SP. No.04. - Sacar café del Horno

El proceso de sacar el café del horno consiste en la finalización del tostado de café. A continuación se detallan los pasos a seguir:

1. Apagar motor del horno giratorio.
2. Detener el modo “Tostar” del horno.
3. Verificar cadena del horno hasta que se detenga por completo.
4. Encender el enfriador, activando el botón de encendido (color verde) en el tablero del mismo.
5. Activar el modo “Descarga” del horno, en el tablero del horno.
6. Abrir escotilla del tanque del horno
7. Descargar café al fan enfriador.
8. Dejar enfriar el café por aproximadamente 15 minutos.
9. Abrir escotilla de descarga del fan.
10. Activar modo tostar.
11. Pesar café al sacar del enfriador.

SP. No.05. - Moler café en el molino

La preparación del molino consiste en la puesta a punto del molino para ser utilizado durante el molido del café.

Pasos:

1. Elaborar mezclas a moler.
2. Verificar estado de las mezclas a moler
3. Verificar el estado del embudo del molino.
4. Verificar niveles de molido
5. Limpiar embudo del molino.
6. Verificar el estado de la banda del motor del molino.
7. Activar el breaker del molino en el panel de control de la corriente eléctrica.

8. Trasladar el café tostado dentro de toneles desde el enfriador hasta la base del molino.
9. Depositar en el embudo una porción del contenido de un tonel, hasta llenarlo.
10. Encender el molino presionando el botón de encendido en el panel de botones del molino.
11. Depositar constantemente grano en el embudo hasta finalizar la cantidad deseada de café molido.
12. Apagar el molino presionando el botón de apagado en el panel de botones del molino.
13. Pesarse los toneles antes de llevarlos a empaque.
14. Trasladar el (o los toneles) desde el molino hasta el área de empaque.

SP. No.06. - Empacar Café

El empaque del café es la penúltima operación del proceso, pero no la menos importante.

Un correcto embalaje del producto garantiza la permanencia de la calidad y el valor agregado durante el proceso al grano manipulado.

Pasos:

1. Etiquetar de los empaques a utilizar.
2. Organizar las cajillas de los empaques para ser trasladados hacia el área de sellado.
3. Llenar los empaques en la proporción indicada.
4. Verificar el peso de cada empaque de manera individual
5. Ajustar el peso de cada empaque, hasta obtener los pesos indicados para la presentación de producto que se está empacando.
6. Sellar el producto sea de tipo metálico se utilizará la selladora de calor, en cambio para el de tipo plástico se utilizará la selladora de impulso eléctrico.
7. Revisar estado del sello del empaque.
8. Colocar en cajillas el producto empacado.
9. Ingresar en hoja la cantidad de empaques a trasladar a almacén.
10. Trasladar el producto hacia el área de almacenamiento.

SP. No.07. - Almacenar café en los estantes.

Los productos son almacenados en estantes, dentro de cajillas, en el área de almacenamiento.

1. Recepcionar de café empacado del área de empaque.
2. Verificar cantidad de producto empacado a recibir.
3. Revisar el estado del producto a recibir.
4. Escribir en hoja de formato cantidad y tipo de café empacado recibido.
5. Verificar en almacén fecha de producción de productos que se encuentren almacenados con el objetivo de la obtención de una rotación de inventario óptima.
6. Colocar cajillas con el café empacado en estantes del almacén.

Diagramas de procesos

Verificación de la calidad del café.

DIAGRAMA DE PROCESO					
Nombre del proceso: Verificación de la calidad de café.					
Hecho por: Tostador					
Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje
Recibe solicitud de pedido materia prima para bodega por parte del responsable de producción	○	□	→	⊖	▽
Entrega solicitud de pedido de materia prima a bodega.	○	□	→	⊖	▽
Traslado del café en grano desde Bodega.	○	□	→	⊖	▽
Verificación de los datos de la ficha de cada saco.	○	□	→	⊖	▽
Revisa el tipo de café a procesar solicitud.	○	□	→	⊖	▽
Extracción del grano del saco.	○	□	→	⊖	▽
Separa cantidades de café a procesar y las coloca en recipientes.	○	□	→	⊖	▽
Traslada recipientes hasta la pesa	○	□	→	⊖	▽
Coloca en la pesa cada uno de los recipientes a pesar.	○	□	→	⊖	▽
Verifica peso de cantidades separadas a procesar.	○	□	→	⊖	▽
Inscripción de los datos de peso en la ficha de ingreso al área de tostado.	○	□	→	⊖	▽
Verifica los datos de las fichas de cada saco en ficha de ingreso.	○	□	→	⊖	▽
Trasladas recipientes hasta el horno.	○	□	→	⊖	▽

Encendido del horno.

DIAGRAMA DE PROCESO

Introducir el café al horno

DIAGRAMA DE PROCESO					
Nombre del proceso: Introducir café al horno.					
Hecho por: Tostador					
Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje
Abrir la escotilla del embudo del tanque del horno.	○	□	→	⊖	▽
Limpiar embudo y cierra escotilla	○	□	→	⊖	▽
Depositar el contenido del recipiente en el embudo del tanque del horno.	○	□	→	⊖	▽
Verifica cada 30 minutos estado de tueste del café.	○	□	→	⊖	▽
Anotar en el formato de tostado la hora de inicio del tostado y el peso del grano depositado.	○	□	→	⊖	▽

Sacar el café del horno

DIAGRAMA DE PROCESO

Nombre del proceso: Sacar café del Horno.

Hecho por: Tostador

Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje
Apaga motor del horno giratorio., Detener el modo "Tostar" del horno.	○	□	⇒	⊖	▽
Verifica cadena del horno hasta que se detenga por completo.	○	□	⇒	⊖	▽
Encender el enfriador, activando el botón de encendido (color verde) en el tablero del mismo.	○	□	⇒	⊖	▽
Activar el modo "Descarga" del horno, en el tablero del horno.	○	□	⇒	⊖	▽
Abrir escotilla del tanque del horno	○	□	⇒	⊖	▽
Se descarga café al fan enfriador.	○	□	⇒	⊖	▽
Dejar enfriar el café por aproximadamente 15 minutos.	○	□	⇒	⊖	▽
Abre escotilla de descarga del enfriador.	○	□	⇒	⊖	▽
Activa modo tostar.	○	□	⇒	⊖	▽
Pesar café al sacar del enfriador.	○	□	⇒	⊖	▽
Trasladar recipientes con café molido al molino.	○	□	⇒	⊖	▽

Moler el café

DIAGRAMA DE PROCESO					
Nombre del proceso: Preparar el molino.					
Hecho por: Molino					
Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacén
Preparar mezclas a moler.	Q	□	→	D	▽
Verificar estado de las mezclas a moler	○	□	→	D	▽
Verificar el estado del embudo del molino.	○	□	→	D	▽
Verificar niveles de molido	○	□	→	D	▽
Limpiar embudo del molino.	Q	□	→	D	▽
Verificar el estado de la banda del motor del molino.	○	□	→	D	▽
Activar el breaker del molino en el panel de control de la corriente eléctrica.	Q	□	→	D	▽
Trasladar el café tostado dentro de toneles desde el enfriador hasta la base del molino.	○	□	→	D	▽
Depositar en el embudo una porción del contenido de un tonel, hasta llenarlo.	Q	□	→	D	▽
Encender el molino presionando el botón de encendido en el panel de botones del molino.	○	□	→	D	▽
Depositar constantemente grano en el embudo hasta finalizar la cantidad deseada de café molido.	○	□	→	D	▽
Apagar el molino presionando el botón de apagado en el panel de botones del molino.	○	□	→	D	▽
Pesar los toneles antes de llevarlo a empaque.	Q	□	→	D	▽
Trasladar el (o los toneles) desde el molino hasta el área de empaque.	○	□	→	D	▽

Empacar café

DIAGRAMA DE PROCESO

Nombre del proceso: Empacar el café.

Hecho por: Empaque

Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje
Etiquetado de los empaques a utilizar.	○	□	→	D	▽
Organizar las cajillas de los empaques para ser trasladados hacia el área de sellado.	○	□	→	D	▽
Llenar los empaques en la proporción indicada.	○	□	→	D	▽
Verificación del peso de cada empaque de manera individual	○	◻	→	D	▽
Ajustar el peso de cada empaque, hasta obtener los pesos indicados para la presentación de producto que se está empacando.	○	□	→	D	▽
Sellado del producto sea de tipo metálico se utilizará la selladora de calor, en cambio para el de tipo plástico se utilizará la selladora de impulso eléctrico.	○	□	→	D	▽
Revisar estado del sello del empaque.	○	◻	→	D	▽
Colocar en cajillas el producto empacado.	○	□	→	D	▽
Ingresar en hoja la cantidad de empaques a trasladar a almacén.	○	□	→	D	▽
Trasladar el producto hacia el área de almacenamiento.	○	□	→	D	▽

Almacenar el café en los estantes

DIAGRAMA DE PROCESO

Nombre del proceso: Almacenar el café en los estantes.

Hecho por: Almacén

Descripción	Operación	Inspección	Transporte	Demora	Almacenaje
Recepción de café empacado del área de empaque.	○	□	→	D	▽
Verificar cantidad de producto empacado a recibir.	○	□	→	D	▽
Revisar el estado del producto recibir.	○	□	→	D	▽
Escribir en hoja de formato cantidad y tipo de café empacado recibido.	○	□	→	D	▽
Verificar en almacén fecha de producción de productos que se encuentren almacenados con el objetivo de la obtención de una rotación de inventario óptima.	○	□	→	D	▽
Colocar cajillas con el café empacado en estantes del almacén.	○	□	→	D	▽

Capítulo 7

Manual de Procedimientos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAFÉ DON LUIS	MP - CC
		Versión:
		Fecha:
		Página:
Area Responsable:		
<p>Introducción</p> <p>El propósito de este manual de procedimiento es presentar cada uno de los aspectos referentes en el proceso de elaboración del café CAFÉ DON LUIS, desde su inicio como grano entero pasando por los diferentes procesos hasta su final como un producto terminado de calidad.</p> <p>Para el cumplimiento de los procesos establecidos en el área de producción esta deberá de velar el cumplimiento de cada una de las actividades presentadas en este manual.</p> <p>Objetivo:</p> <p>Proporcionar un instrumento técnico administrativo que establezca las normativas establecidas para la realización de los procedimientos de forma uniforme, permitiendo al que labora en la empresa conocimientos a profundidad de los procesos establecidos en el área de producción.</p>		
Elaborado y revisado por:		Firma:
Area responsable:		Fecha de revisión:
Cargo:		
Autorizado por:		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAFÉ DON LUIS	MP - CC
		Versión:
		Fecha:
		Página:
Área Responsable:		
<p>Alcance</p> <p>El presente manual se aplica al área de producción de la empresa productora de café molido CAFÉ DON LUIS, en el cual se presentaran de manera específica cada uno de los procesos establecidos para la elaboración del café molido y además pueda ser utilizado con un grado de sencillez por todos los usuarios.</p> <p>Las actividades involucradas en este manual están basadas desde el inicio del pedido del café a bodega, revisión de la calidad del café, separación y peso de las mezclas a utilizar, tostado, enfriado, molienda, empaque y almacenamiento del producto terminado.</p>		
Elaborado y revisado por:		Firma:
Área responsable:		Fecha de revisión:
Cargo:		
Autorizado por:		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAFÉ DON LUIS		MP - CC
	Listado de Codificación		Versión:
			Fecha:
			Página:
Área Responsable: Tostado		Responsable: Dpto. Producción	
<p>Listado de codificación de los instructivos.</p> <p>MP: Nombre del manual CC: Nombre de la empresa.</p> <p>MP: Manual de procedimiento. CC: CAFÉ DON LUIS.</p> <p>MP – CC – VCC – 01 MP: Nombre del manual. CC: Nombre de la empresa. VCC: Nombre del proceso. 01: Numero del procedimiento.</p> <p>MP: Manual procedimiento. CC: CAFÉ DON LUIS. VCC: Verificación de la calidad del café. 01: Procedimiento 1</p>			
Elaborado y revisado por:		Firma:	
Área responsable:		Fecha de revisión:	
Cargo:			
Autorizado por:			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAFÉ DON LUIS		MP - CC
	Lista de codificación		Versión:
			Fecha:
			Página:
Área Responsable: Tostado		Responsable: Dpto. Producción	
<p>MP – CC – EH - 02</p> <p>MP: Manual de procedimiento. CC: CAFÉ DON LUIS. EH: Encendido horno. 02: Procedimiento 2.</p> <p>MP – CC – ICH – 03</p> <p>MP: Manual de procedimiento. CC: CAFÉ DON LUIS. ICH: Introducción del café al Horno 02: Procedimiento 2.</p> <p>MP – CC – SCH – 04</p> <p>MP: Manual de procedimiento. CC: CAFÉ DON LUIS. SCH: Sacar café del Horno 04: Procedimiento 04.</p>			
Elaborado y revisado por:		Firma:	
Área responsable:		Fecha de revisión:	
Cargo:			
Autorizado por:			



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP - CDL

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Molienda

Responsable: Producción

MP – CC – MCM - 05

MP: Manual procedimiento.

CC: CAFÉ DON LUIS.

MCM: Moler café en el molino.

05: Procedimiento 05.

MP – CC – EMPC – 06

MP: Manual procedimiento.

CC: CAFÉ DON LUIS.

EMPC: Empacar Café

06: Procedimiento 06.

MP – CC – ALMCE – 07

MP: Manual procedimiento.

CC: CAFÉ DON LUIS.

ALMCE: Almacenar café en los estantes.

06: Procedimiento 06.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Firma:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – VCC – 01

Verificación de la calidad del café

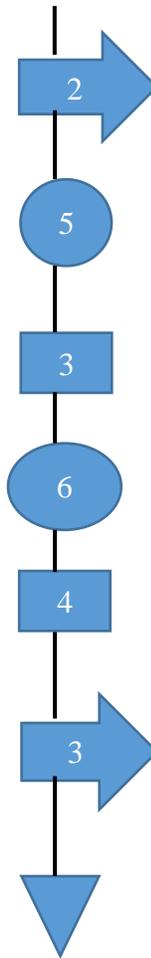
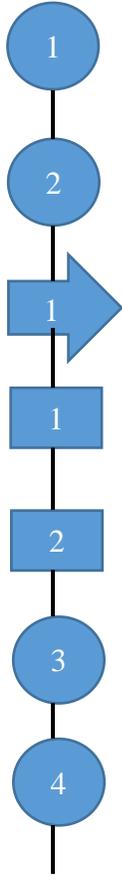
Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Tostado

Responsable: Producción



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – VCC – 01

Verificación de la calidad del café

Versión:

Fecha:

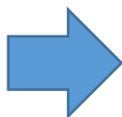
Página:

Area Responsable: Tostado

Responsable: Producción



1. Recibir solicitud de pedido materia prima para bodega por parte del responsable de producción.
2. Entregar solicitud de pedido de materia prima a bodega.
3. Extraer del grano del saco.
4. Separar cantidades de café a procesar y las coloca en recipientes.
5. Colocar en la pesa cada uno de los recipientes a pesar.
6. Inscribir de los datos de peso en la ficha de ingreso al área de tostado.



1. Trasladar del café en grano desde Bodega.
2. Trasladar recipientes hasta la pesa.
3. Trasladar recipientes hasta el horno.



1. Verificar de los datos de la ficha de cada saco.
2. Revisar el tipo de café a procesar solicitud.
3. Verificar peso de cantidades separadas a procesar.
4. Verificar los datos de las fichas de cada saco en ficha de ingreso.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – VCC – 01

Verificación de la calidad del café

Versión:

Fecha:

Página:

Area Responsable: Tostado

Responsable: Producción

1. Recibir solicitud de pedido materia prima para bodega por parte del responsable de producción.

- Responsable de producción entrega a personal del área de tostado solicitud de pedido de café molido, en el cual se presenta la cantidad café a procesar, el tipo de café sea clásico o gourmet.

2. Entregar solicitud de pedido de materia prima a bodega.

- Personal del área de tostado revisa solicitud de pedido del tipo de café a procesar y procede a solicitar materia prima en bodega.

3. Trasladar del café en grano desde Bodega.

- Personal del área de tostado traslada materia prima desde bodega hasta área de producción.

4. Verificar de los datos de la ficha de cada saco.

- Unir los sacos de café en bodega el personal de producción revisa cada ficha de código de los sacos recibidos por bodega y los apunta en una hoja.

5. Revisar el tipo de café a procesar solicitud.

- Revisada las fichas procede a revisar los sacos con el objetivo de verificar estado de calidad del café y tipo de café

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – VCC – 01

Verificación de la calidad del café

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Tostado

Responsable: Producción

6. Extracción del grano del saco.

- Revisada la calidad y tipo de café procede a sacar el café de los sacos y ponerlos en unos recipientes

7. Separa cantidades de café a procesar y las coloca en recipientes.

- Posteriormente dependiendo del tipo de café a procesar sea clásico o gourmet realiza separación de las mezclas a utilizar y las coloca en recipientes por separado para después pesarlos.

8. Traslada recipientes hasta la pesa

- Colocado el café en los recipientes se procede a llevar los recipientes hasta el área de pesado.

9. Coloca en la pesa cada uno de los recipientes a pesar.

- Uno por uno son colocados los recipientes en la pesa y es apuntado en una hoja el peso de cada recipiente de manera independiente.

10. Verifica peso de cantidades separadas a procesar.

- Realizado este proceso el personal se debe de asegurar que las cantidades de las mezclas de café son exactas mediante una verificación a la hoja de producción.

11. Inscripción de los datos de peso en la ficha de ingreso al área de tostado.

- Verificado las cantidades y pesos de las mezclas apuntan en una ficha de inicio de proceso.

12. Verifica los datos de las fichas de cada saco en ficha de ingreso.

- En la ficha de inicio de proceso al igual que se apunta el peso de las mezclas también se apuntan las fichas de códigos de los sacos del cual fue extraído el café.

13. Trasladas recipientes hasta el horno.

- El personal traslada al área del horno recipientes con café en grano.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EH - 02

Encendido del horno.

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Tostado

Responsable: Producción



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EH - 02

Encendido del horno.

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Tostado

Responsable: Producción



1. Abrir la válvula del tanque de gas.
2. Activar el breaker del horno en el panel de control de la corriente eléctrica.
3. Abrir la llave del gas cercana al horno.
4. Encender las flautas del horno.
5. Encender el horno en modo de “Tostar”.



1. Verificar si están completamente encendidas las flautas del horno.
2. Verificar temperatura con termómetro cada 4 minutos, hasta que alcance 190 grados centígrados de temperatura.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EH - 02

Encendido del horno.

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

1. Abrir la válvula del tanque de gas.

- Una vez puestos los recipientes en con las mezclas de café en el área de horneado se procede a encender el horno, primeramente se abre la válvula del tanque de gas.

2. Activar el breaker del horno en el panel de control de la corriente eléctrica.

- Una vez abierta la válvula del tanque de gas se activa el breaker del horno para que active el panel de control.

3. Abrir la llave del gas cercana al horno.

- Posteriormente se abre una llave de gas que tiene el horno.

4. Encender las flautas del horno.

- Abierta la llave del gas del horno se procede a encender las flautas del mismo.

5. Verificar si están completamente encendidas las flautas del horno

- Una vez encendidas las flautas del horno se verifica que estas se encuentren bien encendidas.

6. Encender el horno en modo de “Tostar”.

- Revisado lo anterior se enciende el horno en modo tostar ya que el horno tiene dos modos de uso, ya sea tostador y/o enfriador.

7. Verificar temperatura con termómetro cada 4 minutos, hasta que alcance 190 grados centígrados de temperatura.

- El responsable del tostado del deberá de verificar cada 4 minutos la temperatura del horno hasta que alcance 190 grados centígrados de temperatura.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ICH – 03

Introducción del café al horno

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ICH – 03

Introducción del café al horno

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:



1. Abrir la escotilla del embudo del tanque del horno.
2. Limpiar embudo y cierra escotilla.
3. Depositar el contenido del recipiente en el embudo del tanque del horno.
4. Anotar en el formato de tostado la hora de inicio del tostado y el peso del grano depositado.

1

1. Verificar cada 30 minutos estado de tueste del café.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ICH – 03

Introducción del café al horno

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

1. Abrir la escotilla del embudo del tanque del horno.

- El trabajador procede a abrir la escotilla que tiene el horno con el objetivo de verificar su estado.

2. Limpiar embudo y cierra escotilla.

- Una vez abierta la escotilla limpia el embudo del horno y cierra la escotilla.

3. Depositar el contenido del recipiente en el embudo del tanque del horno.

- Posteriormente deposita en el embudo el café a tostar.

4. Verifica cada 30 minutos estado de tueste del café.

- Una vez depositado el café el trabajador cada 30 minutos revisará el avance del tueste del café.

5. Anotar en el formato de tostado la hora de inicio del tostado y el peso del grano depositado.

- El trabajador anotará en el formato de proceso la hora de inicio y el peso del grano depositado.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – SCH – 04

Sacar el café del horno

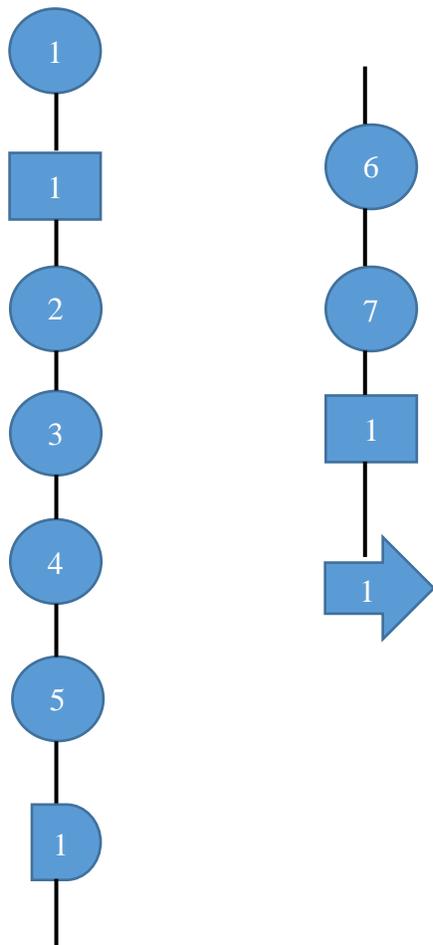
Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Tostado

Responsable: Producción



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – SCH – 04

Sacar el café del horno

Versión:

Fecha:

Página:

Area Responsable: Tostado

Responsable: Producción



1. Apagar motor del horno giratorio., Detener el modo “Tostar” del horno.
2. Encender el enfriador, activando el botón de encendido (color verde) en el tablero del mismo.
3. Activar el modo “Descarga” del horno, en el tablero del horno.
4. Abrir escotilla del tanque del horno.
5. Descargar café al fan enfriador.
6. Abrir escotilla de descarga del enfriador.
7. Activar modo tostar.



1. Verificar cadena del horno hasta que se detenga por completo.
2. Pesar café al sacar del enfriador.



1. Enfriar el café por aproximadamente 15 minutos.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – SCH – 04

Sacar el café del horno

Versión:

Fecha:

Página:

Area Responsable: Tostado

Responsable: Producción

1. Apaga motor del horno giratorio, detener el modo “Tostar” del horno.

- Una vez obtenido el tueste requerido del café, el trabajador procede a apagar el motor que hace girar el horno y detener el modo tostar.

2. Verifica cadena del horno hasta que se detenga por completo.

- El trabajador verifica la cadena del horno que lo hace con el objetivo de asegurarse que este se ha detenido de forma completa.

3. Encender el enfriador, activando el botón de encendido (color verde) en el tablero del mismo.

- Una vez detenida la cadena se procede a encender el horno en modo enfriado presionando el botón verde.

4. Activar el modo “Descarga” del horno, en el tablero del horno.

- Activado el modo enfriador se procede a activar el horno en modo descargar en el tablero de control.

5. Abrir escotilla del tanque del horno.

- Una vez activado el modo descargar se procede a abrir la escotilla la cual esto permitirá el descargue del café en el enfriador.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – SCH – 04

Sacar el café del horno

Versión:

Fecha:

Página:

Area Responsable: Tostado

Responsable: Producción

6. Se descarga café al fan enfriador.

- Activado el modo descarga y abierta la escotilla se procede a realizar la descarga del café en el enfriador.

7. Dejar enfriar el café por aproximadamente 15 minutos.

- Una vez el café está en el enfriador se deja enfriar por aproximadamente 15 minutos.

8. Abre escotilla de descarga del enfriador.

- Pasado los 15 minutos se procede a colocar el recipiente en la escotilla del enfriador se abre la escotilla y se deja caer el café en el recipiente.

9. Activa modo tostar.

- Nuevamente se activa el modo tostar del horno para dar tueste a la segunda mezcla de café.

10. Pesar café al sacar del enfriador.

- Terminado el proceso de tueste se deberán de pesar los recipientes con el café molido de forma independiente y se deberá de apuntar en el formato de proceso.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – MCM - 05

Moler café en molino.

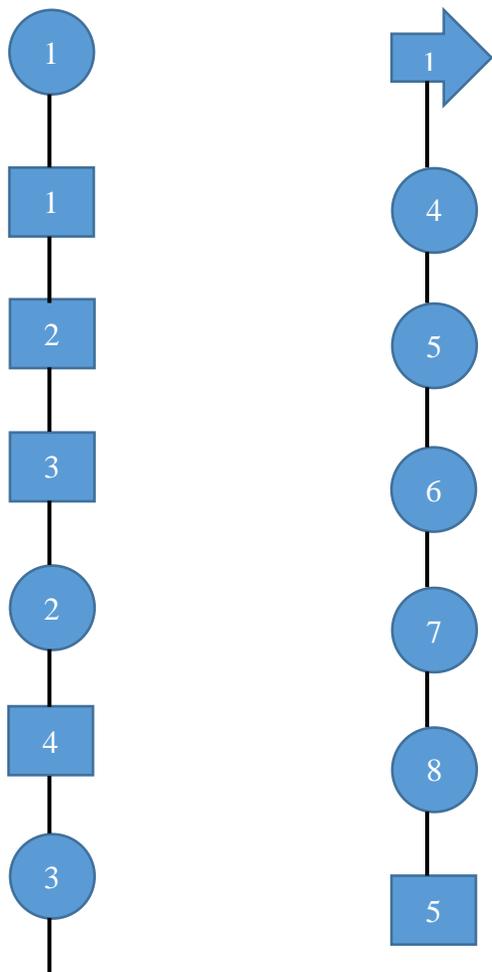
Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Molino

Responsable: Producción



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – MCM - 05

Moler café en molino.

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Molino

Responsable: Producción

1

1. Preparar mezclas a moler.
2. Limpiar embudo del molino.
3. Activar el breaker del molino en el panel de control de la corriente eléctrica.
4. Depositar en el embudo una porción del contenido de un tonel, hasta llenarlo.
5. Encender el molino presionando el botón de encendido en el panel de botones del molino.
6. Depositar constantemente grano en el embudo hasta finalizar la cantidad deseada de café molido.
7. Apagar el molino presionando el botón de apagado en el panel de botones del molino.
8. Pesar los toneles antes de llevarlo a empaque.

1

1. Verificar estado de las mezclas a moler.
2. Verificar el estado del embudo del molino.
3. Verificar niveles de molido.
4. Verificar el estado de la banda del motor del molino.

1

1. Trasladar el (o los toneles) desde el molino hasta el área de empaque.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – MCM - 05

Moler café en molino.

Versión:

Fecha:

Página:

Area Responsable: Molino

Responsable: Producción

1. Preparar mezclas a moler.

- Una vez trasladado el café al molino se procede a combinar todos los tipos de café que se les aplico el proceso tueste con el objetivo de dejar un solo recipiente al cual se le aplicará el proceso de molido.

2. Verificar estado de las mezclas a moler.

- Realizada las combinaciones se procede a verificar de forma visual que este proceso se realizó de forma correcta.

3. Verificar el estado del embudo del molino.

- Una vez asegurada la perfecta combinación de los tipos de café se procede a revisar el embudo del molino.

4. Verificar niveles de molido.

- El trabajador deberá de asegurarse el tipo de línea de café a producirse ya de esto depende el tipo de nivel de molido que se le aplicara al café.

5. Limpiar embudo del molino.

- Antes de depositar el café en el molino el trabajador deberá de limpiar el embudo del molino con el objetivo de evitar cualquier impureza.

6. Verificar el estado de la banda del motor del molino.

- Antes de encender el molino se deberá de revisar la banda con el objetivo de evitar cualquier atraso ocasionado en el momento del proceso de molido.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – MCM - 05

Moler café en molino.

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Molino

Responsable: Producción

7. Activar el breaker del molino en el panel de control de la corriente eléctrica.

- Realizado los procesos anteriores se procede a activar breaker del molino.

8. Depositar en el embudo una porción del contenido de un tonel, hasta llenarlo.

- Se procede a depositar en el molino por medio del embudo el café tostado hasta llenarlo.

9. Encender el molino presionando el botón de encendido en el panel de botones del molino.

- Depositado el café en el molino se procede a activarlo presionando el botón de encendido del panel de control.

10. Depositar constantemente grano en el embudo hasta finalizar la cantidad deseada de café molido.

- A medida que se realiza el proceso de molido se deberá de ir depositando más café hasta terminar.

11. Apagar el molino presionando el botón de apagado en el panel de botones del molino.

- Una vez terminado todo el café a moler, se deberá de apagar el molino presionando el botón de apagado en el panel de control.

12. Pesar los toneles antes de llevarlo a empaque.

- Una vez molido el café se deberá de pesar antes de ser trasladado al área de empaque.

13. Trasladar el (o los toneles) desde el molino hasta el área de empaque.

Una vez pesado el café molido se procede al traslado al área de empaque.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EMPC – 06

Empacar el café

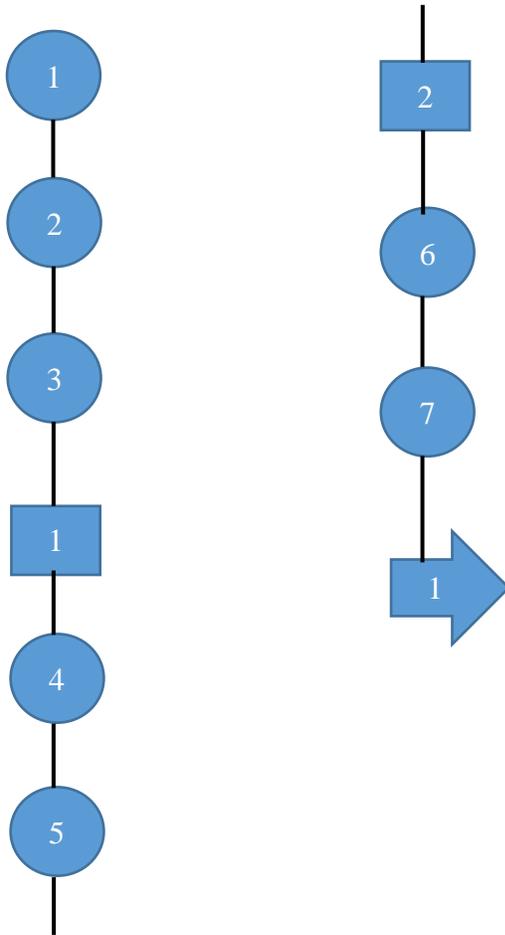
Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Empaque

Responsable: Producción



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EMPC – 06

Empacar el café

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

1. Etiquetar los empaques a utilizar.
2. Organizar las cajillas de los empaques para ser trasladados hacia el área de sellado.
3. Llenar los empaques en la proporción indicada.
4. Ajustar el peso de cada empaque, hasta obtener los pesos indicados para la presentación de producto que se está empacando.
5. Sellar el producto sea de tipo metálico se utilizará la selladora de calor, en cambio para el de tipo plástico se utilizará la selladora de impulso eléctrico.
6. Colocar en cajillas el producto empacado.
7. Ingresar en hoja la cantidad de empaques a trasladar a almacén.
8. Verificar el peso de cada empaque de manera individual.
9. Revisar estado del sello del empaque.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EMPC – 06

Empacar el café

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

1. Etiquetado de los empaques a utilizar.

- Antes de empacar el café el encargado del área de empaque deberá de etiquetar cada una de las bolsas de empaque a utilizar en el proceso de empaque.

2. Organizar las cajillas de los empaques para ser trasladados hacia el área de sellado.

- Una vez etiquetados los empaques se procede a trasladar las cajillas en las cuales se colocará el café molino ya empacado.

3. Llenar los empaques en la proporción indicada.

- Posteriormente se procede a llenar cada uno de los empaques con la cantidad exacta de café molido.

4. Verificación del peso de cada empaque de manera individual.

- Se deberá de verificar el peso de cada empaque.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – EMPC – 06

Empacar el café

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

- 5. Ajustar el peso de cada empaque, hasta obtener los pesos indicados para la presentación de producto que se está empacando.**
 - Por cada empaque que sea llenado se deberá de pesar hasta obtener el peso exacto.
- 6. Sellado del producto sea de tipo metálico se utilizará la selladora de calor, en cambio para el de tipo plástico se utilizará la selladora de impulso eléctrico.**
 - Por cada empaque pesado y revisado este deberá de ser sellado dependiendo del tipo del tipo de producto ya sea metálico o tipo plástico.
- 7. Revisar estado del sello del empaque.**
 - Por cada empaque sellado este se deberá de verificar de forma visual el estado del sellado.
- 8. Colocar en cajillas el producto empacado.**
 - Una vez terminado de empacar todo el producto se procede a colocar el producto empacado en las cajillas para ser trasladados a almacén.
- 9. Ingresar en hoja la cantidad de empaques a trasladar a almacén.**
 - Una vez colocados todo el producto empacado se deberá de apuntar en una hoja la cantidad de producto empacado.
- 10. Trasladar el producto hacia el área de almacenamiento.**
 - Realizados los procesos anteriores se procederá a trasladar las cajillas con el producto empacado a almacén.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ALMCE – 07

Almacenar el café en los estantes

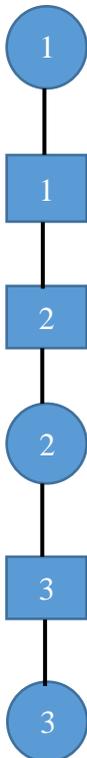
Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:



Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ALMCE – 07

Almacenar el café en los estantes

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable:

Responsable:

- 1. Recepcionar el café empacado del área de empaque.
 - 2. Escribir en hoja de formato cantidad y tipo de café empacado recibido.
 - 3. Colocar cajillas con el café empacado en estantes del almacén.
- 1. Verificar cantidad de producto empacado a recibir.
 - 2. Revisar el estado del producto recibir.
 - 3. Verificar en almacén fecha de producción de productos que se encuentren almacenados con el objetivo de la obtención de una rotación de inventario óptima.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CAFÉ DON LUIS**

MP – CDL – ALMCE – 07

Almacenar el café en los estantes

Versión:

Fecha:

Página:

Área Responsable: Almacén

Responsable: Producción

1. Recepción de café empacado del área de empaque.

- El responsable de almacén recibe el café molido empacado por el área de empaque.

2. Verificar cantidad de producto empacado a recibir.

- El responsable de almacén deberá de verificar cantidad de café molido a recibir.

3. Revisar el estado del producto recibir.

- El responsable de almacén deberá de revisar la calidad del producto empacado así como el tipo de café molido a recibir.

4. Escribir en hoja de formato cantidad y tipo de café empacado recibido.

- Una vez recibido el producto el responsable de almacén deberá de apunta en una la cantidad y tipo de café empacado recibido.

5. Verificar en almacén fecha de producción de productos que se encuentren almacenados.

- El responsable de almacén deberá de revisar fecha de producción de los demás productos almacenados con el objetivo de mantener una óptima rotación de inventario.

6. Colocar cajillas con el café empacado en estantes del almacén.

- Una vez realizado los pasos anteriores se procede a colocar las cajillas con el café empacado en los estantes.

Elaborado y revisado por:

Firma:

Área responsable:

Fecha de revisión:

Cargo:

Autorizado por:



CAFÉ DON LUIS**FORMATO SOLICITUD PRODUCCION A BODEGA
MATERIA PRIMA**

Fecha: ___/___/___

Línea de producto:

Nro. Lote : _____

Numero Solicitud: _____

Descripción**Materia Prima**

Tipo calidad	Código. Bulto	Lote	U.M	Cantidad

Solicitado por:_____
Entregado por:

Conclusiones Y Recomendaciones

Conclusiones

Con la elaboración del presente documento se logró realizar un análisis de la empresa CAFÉ DON LUIS, enfocado en el reconocimiento de la estructura organizacional actual, cargos que la conforman y funciones establecidas actualmente, mediante la aplicación de cuestionario enfocado en la recopilación de información de primera mano de cada una de las funciones de los trabajadores y el proceso del área de producción.

Se realizó propuesta de organigrama en el cual se presentan por orden jerárquico los departamentos y áreas que conforman la empresa, propuesta de lista de puestos y análisis.

Se elaboró manual de funciones en el cual se define el nombre de cada puesto de trabajo, la descripción básica, requisitos y definiendo de forma clara y sencilla las funciones específicas, facilitando la comunicación entre las diferentes áreas garantizando la fluidez efectiva de la información en todos los niveles mediante la optimización de recursos tanto humano como material.

Se elaboró diagrama de flujo del proceso del café, explicándose de forma detallada cada uno de los subprocesos que lo conforman, así como la elaboración de los diagramas de procesos y manual de procedimiento.

Recomendaciones

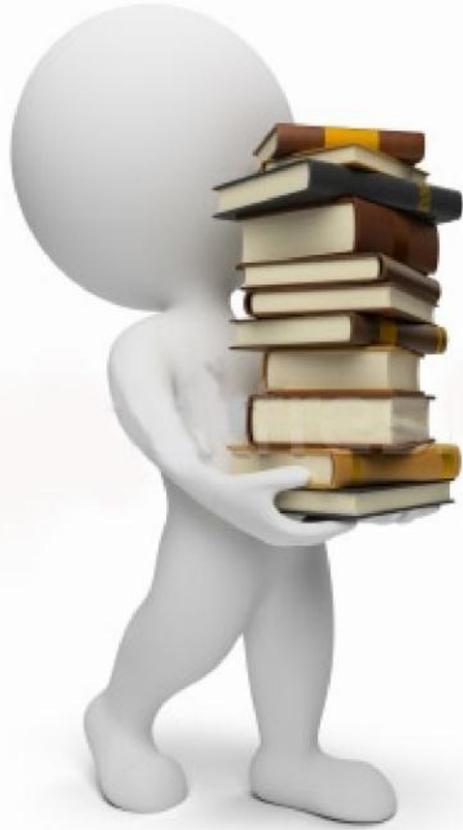
Se recomienda que la microempresa CAFÉ DON LUIS tome en consideración la propuesta del Manual de Funciones y Procedimientos y lo proporcione a todos los miembros que la conforman para que de esta manera se puedan estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes.

Es importante que se realicen las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de la mejora o cambios que puedan ocurrir a corto, mediano o largo plazo, cabe recalcar que las organizaciones son entes vivos los cuales se encuentran en cambio constante por lo que cuando se requiera realizar los mismos es necesario que éstos se reflejen en el presente manual.

Con el fin de mejorar la situación actual de la empresa se recomienda que el manual de funciones y procedimientos sea revisado y aprobado por la empresa, ya que en la actualidad los colaboradores no cuentan con funciones definidas.

Se recomienda capacitar al personal con respecto al uso y aplicabilidad del manual de funciones y procedimientos, explicándoles de manera clara y sencilla las ventajas que obtendrán cada uno de los empleados de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA



Bibliografía

- <http://www.cetrex.gob.ni/website/servicios/princprodu13.html>
- Gale Virtual Reference Library - Document - Organigramas y Funciones del Personal,” n.d.
- Gan Federico, Trigine Jaume, Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones, Ediciones Díaz Santos, España 2012.
- Enrique Benjamín. Franklin E. (2004). Organización de empresas. México: McGraw-Hill.
- Keith. D., Newstron. J.W. (2003). Comportamiento Humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Simón L. D., Valle Cabrera. R., & Jackson. S.E. (2007). La Gestión de los Recursos Humanos: Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. España: McGraw-Hill.
- Dessler. Gary. (1996). Administración de Personal. México: Prentice Hall.
- Dessler Gary. (2001). Administración de Personal (Octava Edición). México: Pearson Educación.
- Carlos julio Galindo Ruiz, Manual Para la Creación de Empresas Guía de Planes de Negocios, Segunda Edición. Coe Ediciones.
- Chiavenato, Idalberto. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (7ª edición). Bogotá. Editorial McGraw-Hill
- Gómez R. (1992). Administración de Personal. Caracas: Panapo.
- EVANS R., James y LINSAY M., William. (2005) “Administración y control de la calidad”, (6th edición). México. Internacional Thomson Editores S.A.
- Frederick Winslow Taylor (1919), Principios de Administración Científica, Harper & Brothers Publishers.
- Gómez Ceja, Guillermo. (1994). Planeación y organización de Empresas. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., Lucio, Pilar Batista. (2003). Metodología de la investigación (3a.ed). México: McGraw-Hill
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., Lucio, Pilar Batista. (1991). Metodología de la investigación (2a.ed). México: McGraw-Hill.
- Ortiz, Frida., García, María del Pilar. (2005). Metodología de la Investigación: El proceso y sus Técnicas. México: Limusa.
- Manuel Fernández Ríos, Análisis y Descripción de Puestos de Trabajos, Díaz de Santos.

- Gan Federico, Trigine Jaume, Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones (2012). España: Ediciones Díaz Santos.

ANEXOS



Anexos

Anexo – I

Cuestionario Descripción De Puesto Manual De Procedimientos Del Café Molido

DESCRIPCION GENERAL

Anote con letra clara los siguientes datos:

¿Conoce el nombre y el Origen de la empresa en la que labora?

¿Conoce la misión y visión de la empresa a la que labora?

¿Conoce la función que desempeña y la posición que ocupa dentro de la organización?

¿Cuál es nombre del puesto que usted labora?

¿Cuál es el horario del puesto?

¿A quién reporta usted los resultados de las actividades que realiza?

DESCRIPCIÓN GENÉRICA

Describa con sus palabras en que consiste el trabajo que usted realiza

¿Cuál es el nombre del puesto de su jefe inmediato?

¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la Empresa?

¿Cuál es la función para lo que lo contrataron en Café Don Luis?

¿En cada Actividad, Cuáles son las funciones específicas que usted realiza?

¿Cuáles son las funciones que usted comparte con todo el personal?

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

¿Qué conocimientos debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

¿Qué habilidades debe poseer para desarrollar apropiadamente sus funciones?

¿Cuál es su nivel académico, sus estudios?

¿Qué experiencia necesita tenerse para poder desarrollar estas funciones?

Galería de Fotos



Etiqueta de Café Don Luis



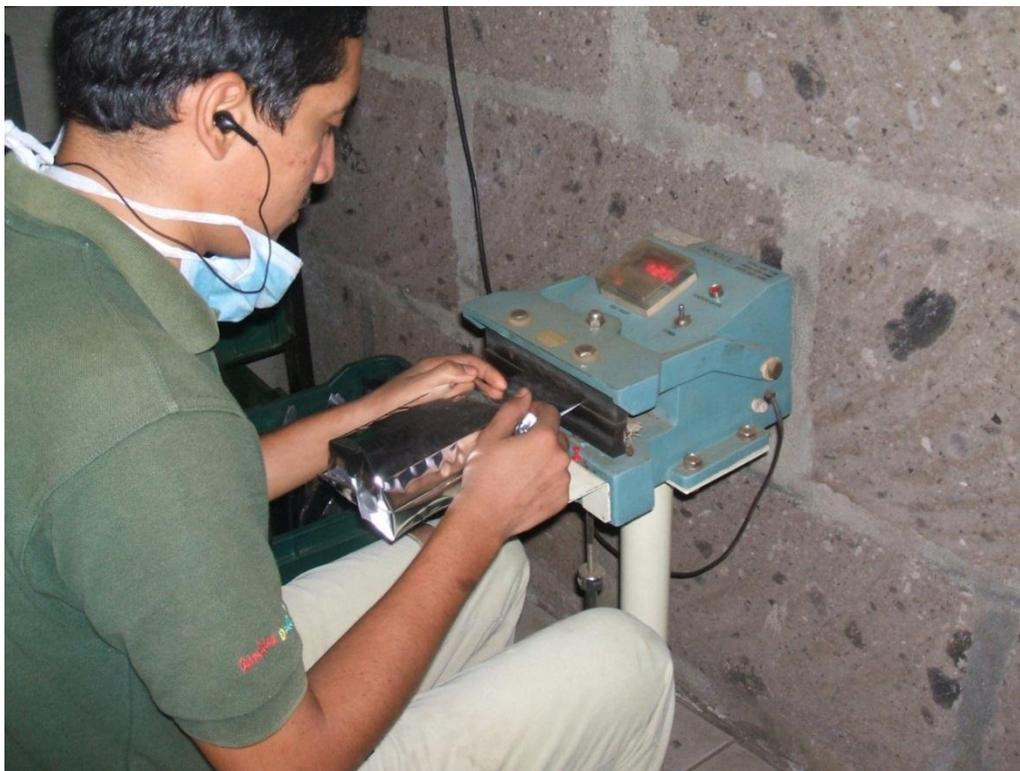
Selladora de Plástico



Pesa



Molino



Selladora



Horno Tostador





Enfriador



Enfriador



Enfriador





