

Q 100.-

PE- ECI-219
R696

B. Upana - I - 14, 286-2, 010

**Implementación de un modelo de control administrativo
del Restaurante de Comida Variada Ubicado en la
Cabecera departamental de Chiquimula.
Practica Empresarial Dirigida -PED-**

Fabiola Trinidad Rodríguez Rosales

Lic. Jesús Morales Acevedo, **Asesor**
Lic. Carlos Humberto Leal, **Revisor**

Chiquimula, octubre de 2010



Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. M.A. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

M. Sc. .Alba Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

M. Sc. .Alba Rodríguez de González

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. Cesar Augusto Custodio Cobar

Decano

Claudia Melina Sagastume de Vásquez

Coordinadora Tecnica Administrativa

**Tribunal que practico el examen general de la Practica Empresarial Dirigida
-PED-**

Lic. Moisés Córdón Franco

Examinador

Lic. Oscar René Morales Calderón

Examinador

Lic. Carlos Humberto Leal Leal

Examinador

Lic. Jesus Morales Acevedo

Asesor

Lic. Carlos Humberto Leal Leal

Revisor



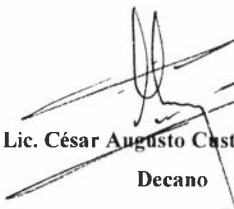
UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Subdito et amicus, socius et socius"

REF.:C.C.E.E.0010-2010-ACA-A.E.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 22 DE OCTUBRE DEL 2010**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Jesús Acevedo, tutor y licenciado Carlos Leal, revisor de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE COTROL ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA”. Presentada por la estudiante Fabiola Trinidad Rodríguez Rosales, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00175, de fecha 20 de junio del 2010; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

- Carretera a San Isidro, Aldea Acatán Zona 16 - PBX: 2390 1200
- www.universidadpanamericana.edu.gt

Chiquimula 14 de abril de 2010

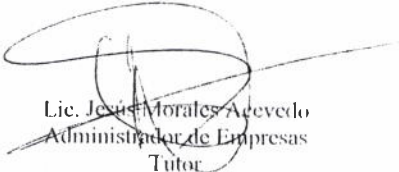
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Lic. En Administración de Empresas (ACA)
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida -PED- del tema **"IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE CHIQUIMULA "** realizada por: **Rodríguez Rosales, Fabiola Trinidad**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Programa (ACA), he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de noventa y siete puntos (97) de 100 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Jesús Morales Acevedo
Administrador de Empresas
Tutor

Guatemala, 15 de mayo de 2010

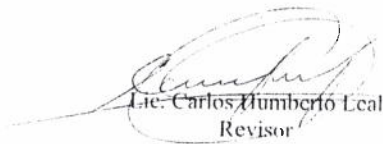
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera de Lic. En Administración de Empresas (ACA)
Universidad Panamericana
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE CONTROL ADMINISTRATIVO DEL RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA UBICADO EN LA CABECERA DEPARTAMENTAL DE CHIHUIMULA”**, realizada por: **Rodríguez Rosales, Fabiola Trinidad**, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas del Programa (ACA), he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Carlos Humberto Ecal
Revisor



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduria ante todo, adquiere sabiduria"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 776.2010

La infrascrita Directora del Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana, hace constar que la estudiante **Rodríguez Rosales, Fabiola Trinidad** con carné 0913063 aprobó con **noventa y un (91 pts.)**, el examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas, el día veinte de junio de 2010. _____

Para los usos que a la interesada estime conveniente, se extiende la presente en hoja membretada a los veinticinco días del mes de octubre de dos mil diez. _____

Atentamente,


Arq. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. Licda. Alba de González
Secretaria General



Diana Toledo
C.C. Archivo

Contenido

Resumen	i
Introducción	1
Capítulo 1	
Marco teórico	2
Capítulo 2	
Planteamiento del problema	14
2.1 Pregunta de Investigación	14
2.2 Justificación	15
2.3 Objetivos	15
2.3.1 Objetivo general	15
2.3.2 Objetivos específicos	15
2.4 Alcances y límites	16
2.4.1 Alcances	16
2.4.2 Límites	16
Capítulo 3	
Metodología	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Sujetos	17
3.2.1 Personas	17
3.2.2 Unidades de Análisis	18
3.3 Instrumentos	37
3.4 Procedimiento	38
3.5 Diseño de la investigación	38
Capítulo 4	
Aporte	39
4.1 Para la empresa	

4.2 Para la Universidad	39
4.3 Para Guatemala	39
Capítulo 5	
Análisis de la información	40
Capítulo 6	
Resultados de la investigación	42
Capítulo 7	
Conclusiones	49
Capítulo 8	
8.1 Propuesta	50
8.2 Objetivos	50
8.2.1 General	50
8.2.2 Específicos	50
8.3 Viabilidad del proyecto	50
Capítulo 9	
Fuentes de Consulta	53
Capítulo 10	
Cronograma de trabajo	54
Anexos	56
Anexo 1 Evaluación integral	57
Anexo 2 Diagnostico	100
Anexo 3 Cuestionario dirigido al Gerente	107
Anexo 4 Cuestionario dirigido al Personal Operativo	110
Anexo 5 Ejecución de la Propuesta	113

Resumen

La Práctica Empresarial Dirigida, se realizó en el Restaurante de Comida Variada, la cual consistió en la realización de un análisis administrativo mediante diferentes cuestionarios que indicaron la problemática de dicho restaurante, la cual demuestra la falta de una guía de control administrativo para el funcionamiento de las diferentes actividades que realizan los empleados.

De los resultados obtenidos, se detectó lo siguiente: que el restaurante no cuenta con una boleta de entradas y salidas, la cual es necesaria para registrar el horario estipulado; no cuenta con una boleta de permiso o inasistencia, la cual es necesaria para poder verificar el incumplimiento a sus labores, y así tener una constancia por escrito donde se les autoriza el permiso de faltar y poder así llevar un mejor control; y no cuenta con una boleta de control de vacaciones donde indica en que tiempo le corresponde a cada empleado gozar de su período vacacional.

Debido de la falta de una guía de control administrativo no se puede verificar que los empleados estén cumpliendo a cabalidad con sus funciones, por lo que es necesario la implementación de dicha guía, la cual contiene aspectos importantes como: una boleta de entradas y salidas, una boleta de permisos y una boleta para llevar el control de las vacaciones de los diferentes empleados, esto es necesario para llevar un mejor control de las tareas que se realizan.

Es por ello que se le hace la propuesta al Restaurante de Comida Variada, la implementación de una guía de control administrativo para el mejor manejo de sus funciones.

Introducción

El diagnóstico empresarial es una potente herramienta de análisis que se utilizó para identificar mejoras competitivas en una empresa. La estrategia de toda empresa debe sostenerse en un marco estratégico claro y conciso, y para ello la dirección debe analizar cada una de las variables que componen la excelencia empresarial.

Con el presente diagnóstico se pretende detectar los posibles problemas que tiene el Restaurante de comida Variada, y se pretende dar mucho énfasis en el servicio al cliente y el trato laboral de los empleados. El diagnóstico empresarial se encarga de definir la estrategia que pueden tomar para el restaurante. Dicho modelo debe implementarse a todos los niveles de la empresa, pero adaptado a las características propias del negocio. Se realizó un análisis de Fortalecimiento, Oportunidad, Debilidades y Amenazas.

Descripción de la institución, hace referencia a su constitución legal y proporciona datos registrales, analiza su régimen estatutario y otros actos legales que le dan la estructura actual.

Hallazgos, en sí representa los resultados de la aplicación del FODA, como herramienta del diagnóstico empresarial participativo, que planteó el estado situacional institucional. El análisis se refuerza con los resultados de entrevistas en profundidad desarrolladas como parte del proceso diagnóstico.

Implicaciones de los hallazgos, hace inferencias sobre los resultados y permite generar condiciones para preparar en anteproyecto de la práctica.

Conclusiones, representa el análisis sobre la situación organizacional encontrada, de manera que a partir de las mismas y mediante una puesta en común con las personas involucradas y participantes en el proceso, sirva como un proceso de socialización de la información que se construye a partir de los datos encontrados.

Capítulo 1

Marco teórico

1.1 Control

Fundamentos de control

“El término control comprende un proceso mediante el cual se garantiza que los comportamientos y el desempeño se ajustan a los estándares de la organización, en los que se hallan reglas, procedimientos y objetivos. Para la mayoría de las personas la palabra control tiene una connotación negativa-restricción, imposición, delimitación vigilancia o manipulación”. Hellriegel/Jackson/Slocum. (2002: 516)

1.2 El proceso de control

“El proceso de control consiste en tres pasos separados y diferentes: (1) la medición del rendimiento real, (2) la comparación del rendimiento real con un estándar y (3) la acción administrativa para corregir las desviaciones o los estándares inadecuados. Antes de considerar cada uno de los pasos a detalle, será conveniente estar consciente de que el proceso de control supone que ya existen estándares de rendimiento.

Medición: Para determinar cuál es el rendimiento real, el gerente necesita obtener información a ese respecto. Así pues, el primer paso del control es la medición. Vamos a considerar ahora como se realiza las mediciones y que es lo que medimos. Como realizamos las mediciones cuatro fuentes ordinarias de información que utilizan con frecuencia los gerentes para medir el rendimiento real son: La observación personal, los informes estadísticos, los informes verbales y los informes escritos.

1.3 Tipos de control

1.3.1 Control preventivo

Son mecanismos destinados a disminuir errores y, por tanto, reducir al mínimo la necesidad de acciones correctivas. Las reglas, reglamentos, normas, procedimientos de reclutamiento y selección, y los programas de capacitación y desarrollo funcionan principalmente como controles preventivos. Dirigen y limitan las acciones de los empleados y gerentes por igual. La premisa es que si ambas partes cumplen tales exigencias, es probable que la organización alcance sus metas. Así, los controles preventivos son necesarios para garantizar que las reglas, reglamentos y normas, se sigan y funcionen.

1.3.2 Control correctivo

Son mecanismos que tienen como objetivo reducir o eliminar acciones o resultados indeseables y, por ende, conseguir el apego a los reglamentos y las normas de la organización. La principal desventaja de este tipo de control es que cuando el gerente recibe la información, el daño ya está hecho. Esto es algo análogo a tapan el pozo después de ahogado el niño, sin embargo, en muchas actividades, la retroalimentación es el único tipo de control factible y disponible". Stephen P. Robbins. Mary (2000: 557) Control de compras: "necesitan conseguir datos a cerca del rendimiento del proveedor en materia de precios. ¿Los precios de los bienes recibidos son los mismos que el proveedor cotizó cuando hicimos el pedido? Esta información puede usarse para calificar a los proveedores, identificar problemas relativos a ellos, y orientar a los gerentes para que realicen la selección de futuros proveedores.

1.3.3 Control de mantenimiento

La entrega de bienes o servicios en forma eficiente y eficaz requiere sistemas de operación con alta utilización del equipo y una cantidad mínima de tiempo inactivo, por consiguiente, los gerentes deben preocuparse por el control de mantenimiento. Sin embargo, la importancia del control de mantenimiento dependerá de la tecnología de procesos que se utilice. Hay tres aproximaciones al control de mantenimiento. El mantenimiento preventivo es el que se lleva a

cabo antes que se produzca una avería. El mantenimiento correctivo consiste en la renovación total, la sustitución o la reparación del equipo que ha sufrido una avería. El mantenimiento condicional se refiere a la renovación o reparación que se realizan en respuesta a una inspección y medición en que se encuentra un determinado equipo.

1.3.4 Control de calidad

Es una operación que consiste en vigilar la calidad, peso, resistencia consistencia, sabor, color, fiabilidad, acabado y multitud de otras características, para asegurar de que el producto o servicio satisfaga un estándar previamente establecido. Es probable que sea necesario implementar el control de calidad en uno o varios puntos, a partir de la recepción de los insumos. Continúa a través del trabajo en proceso y en todos los pasos que nos conduce hasta el producto final.

1.3.5 Controles del comportamiento

Supervisión directa: El estrecho contacto entre el empleado y supervisor puede ser un elemento preventivo a fin de que los problemas conductuales leves, no se conviertan en problemas graves.

Disciplina: Cuando el rendimiento habitual de un empleado no es aceptable o cuando un empleado pasa por alto sistemáticamente los estándares y reglamentos de la organización, el gerente puede verse obligado a aplicar la disciplina como un medio para controlar ese comportamiento. Disciplina son las medidas que toma un gerente para hacer cumplir los estándares y reglamentos de la organización.

Sustitutos de control directo: Las formas directas del control del comportamiento que acabamos de describir para asegurarse de que el rendimiento real en el trabajo se apegué a un estándar de rendimiento convenido, existen otros factores organizacionales que actúan como sustitutos de estos controles directos entre estos se pueden mencionar el Proceso de selección, Cultura organizacional, Grado de Formalización, Capacitación para los empleados". Stephen P. Robbins. Mary (2000: 557)

Evaluación del rendimiento: Un proceso mediante el cual se evalúa a los individuos con la finalidad de tomar decisiones objetivas en materia de recursos humanos. Aun cuando las

organizaciones usan las evaluaciones formales de rendimiento de los empleados con diferentes propósitos, una de sus funciones más importantes consiste en controlar el comportamiento de los trabajadores. Por el hecho de que las evaluaciones de rendimiento desempeñan un rol sumamente significativo con el control del comportamiento, será necesario examinar aquí los diferentes métodos que los gerentes pueden utilizar.

1.4 Fuentes de control

“Las cuatro fuentes principales de control de la mayor parte de las organizaciones son los participantes, la organización misma, los grupos y los individuos.

1.5 Modalidades de control

Fuentes de Control	Preventivo	Correctivo
Participantes	Mantener cuotas de contratación de personal perteneciente a grupos protegido	Modificar las políticas de contratación para atraer personal calificado
Organización	Emplear presupuestos para orientar los gastos	Disciplinar a un empleado por haber infringido el reglamento de seguridad.
Grupo	Asesorar a un nuevo empleado sobre la norma del grupo en relación con el grado esperado de producción	Insistir y aislar socialmente a un trabajador que no cumpla las normas del grupo
Individuo	Optar por posponer el almuerzo a fin de terminar un proyecto a tiempo.	Revisar el reporte que ha escrito por que no acaba de satisfacerlo.

Fuente: Elaboración Propia

1.6 Características de un sistema de control eficaz

Los sistemas de control eficaces suelen tener ciertas características en común las siguientes son:

1) **Precisión:** Un sistema de control que genere información imprecisa puede inducir a la gerencia a no actuar cuando debiera hacerlo o a reaccionar contra un problema que no existe.

2) **Oportunidad:** Los controles deben llamar la atención de los gerentes en forma oportuna cuando se producen variaciones, a fin de prevenir efectos graves en perjuicio del rendimiento de una unidad.

3) **Economía:** La operación de un sistema de control debe de ser económica.

4) **Flexibilidad:** Los controles eficaces deben ser suficientemente flexibles para ajustar a cambios adversos o para aprovechar nuevas oportunidades.

5) **Inteligibilidad:** Los controles que no son comprensibles para los usuarios carecen de valor, por lo tanto, a veces es necesario sustituir los sistemas sofisticados por controles menos complejos.

6) **Criterios Razonables:** Los estándares de control deberán ser razonables y susceptibles de alcanzarse.

7) **Localización Estratégica:** Los gerentes no pueden controlar todo lo que sucede en una organización, sin embargo, aunque pudieran hacerlo, los beneficios no justificaría los costos.

8) **Énfasis en las excepciones:** por el hecho de que los gerentes no pueden controlar todas las actividades deben establecer sus dispositivos de control estratégicos donde estos pueden llamar su atención únicamente cuando se presentes excepciones.

9) **Criterios Múltiples:** Si la gerencia ejerce el control por medio de una solo medición, como las ganancias unitarias, los esfuerzos de trabajo se enfocaran únicamente en proyectar una buena imagen a la luz de ese estándar.

10) **Acción Correctiva:** Un sistema de control eficaz no solo indica cuando se presentan desviaciones significativas con respecto al estándar, sino que también sugieren que medidas será conveniente tomar para corregir la discrepancia". Hellriegel/Jackson/Slocum. (2002: 516).

A continuación se citan algunos artículos del Decreto 1441, del Código de Trabajo de Guatemala (2005), que se encuentran relacionados con las obligaciones del patrono, las jornadas de trabajo, descansos y días de asueto:

Reglamentos interiores de trabajo

Artículo 57. Reglamento Interior de Trabajo es el conjunto de normas elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

No es necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley.

Artículo 58. Todo patrono que ocupe en su empresa permanentemente diez o más trabajadores, queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo.

Artículo 59. Todo reglamento interior de trabajo debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo o, en su defecto, ha de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la empresa de que se trate.

Las disposiciones que contiene el párrafo anterior deben observarse también para toda modificación o derogatoria que haga el patrono del reglamento interior de trabajo.

Artículo 60. El reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa. Además, debe contener:

- a) Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período de descanso durante la jornada.
- b) El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- c) Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan.
- d) El lugar, día y hora de pago.
- e) Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para aplicarlas.

Se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa. La suspensión del trabajo, sin goce de salario, no debe decretarse por más de ocho días, ni antes de haber oído al interesado y a los compañeros de trabajo que éste indique. Tampoco podrá imponerse esta sanción, sino en los casos expresamente previstos en el respectivo reglamento.

- f) La designación de las personas del establecimiento ante quienes deben presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general y la manera de formular unas y otros; y
- g) Las normas especiales pertinentes a las diversas clases de labores de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores y las normas de conducta, presentación y compostura personal que éstos deben guardar, según lo requiera la índole de trabajo.

Obligaciones de los patronos

Artículo 61. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los patronos:

- ñ) Conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijo, tres (3) días.

Cuando contrajera matrimonio, cinco (5) días.

Por nacimiento de hijo, dos (2) días.

Cuando el empleador autorice expresamente otros permisos o licencias y haya indicado que éstos serán también retribuidos.

Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.

Por desempeño de una función sindical, siempre que ésta se limite a los miembros del Comité Ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de ellos. No obstante lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salario a los miembros del referido Comité Ejecutivo que así lo soliciten, por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo.

En todos los demás casos específicamente previstos en el convenio o pacto colectivo de condiciones de trabajo.

Salario y medidas que lo protegen

Artículo 88. Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

- a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora).
- b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y
- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

Jornadas de trabajo

Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.

Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.

Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.

No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

Artículo 118. La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores.

Artículo 119. La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.

Artículo 120. Los trabajadores permanentes que por disposición legal o por acuerdo con los patronos laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana, tienen derecho de percibir íntegro el salario correspondiente a la semana ordinaria diurna.

Artículo 122. Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos, productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio, no sea posible sustituir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando.

Se prohíbe a los patronos ordenar o permitir a sus trabajadores que trabajen extraordinariamente en labores que por su propia naturaleza sean insalubres o peligrosas.

Descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales

Artículo 126. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre en la empresa o centro de trabajo.

A quienes laboran por unidad de obra o por comisión, se les adicionará una sexta parte de los salarios totales devengados en la semana.

Para establecer el número de días laborados de quienes laboran por unidad de tiempo, serán aplicadas las reglas de los incisos c) y d) del artículo 82.

Artículo 127. Son días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares: el 1.º de enero; el jueves, viernes y sábado santos; el 1.º de mayo, el 30 de junio, el 15 de septiembre, el 20 de octubre, el 1.º de noviembre, el 24 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas, el 25

de diciembre, el 31 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas y el día de la festividad de la localidad.

El patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal, aún cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y asimismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

Artículo 128. En las empresas en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario.

Artículo 129. El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto de que se trate.

Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto que no se trabajen.

En el caso del párrafo anterior, si dichos días se trabajan, el pago de los mismos debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario, de conformidad con los salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la última quincena o mes, según corresponda.

Artículo 130. Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles. El hecho de la continuidad del trabajo se determina conforme a las reglas de los incisos c) y d) del artículo 82.

Artículo 131. Para que el trabajador tenga derecho a vacaciones, aunque el contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá tener un mínimo de ciento cincuenta (150) días trabajados en el año. Se computarán como trabajados los

días en que el trabajador no preste servicios por gozar de licencia retribuida, establecida por este Código o por Pacto Colectivo, por enfermedad profesional, enfermedad común o por accidente de trabajo.

Artículo 132. El patrono debe señalar al trabajador la época en que dentro de los sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo, debe gozar efectivamente de sus vacaciones. A ese efecto, debe tratar de que no se altere la buena marcha de la empresa ni la efectividad del descanso, así como evitar que se recargue el trabajo de los compañeros de labores del que está disfrutando de sus vacaciones.

Artículo 133. Las vacaciones no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa. Se prohíbe al trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante el período de vacaciones

Capítulo 2

Planteamiento del problema

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una organización adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Como la mayoría de las empresas Nacionales, el Restaurante de Comida variada nació como una empresa familiar y poco a poco se fue consolidando como líder en su sector a nivel Regional, con ventas significativas y posicionamiento de su marca en el mercado; no obstante, aun conserva rasgos en sus procesos de micro empresa, donde hay poca y/o inadecuada segregación de funciones, controles exagerados en algunos casos y ausencia de los mismos en otros y otra serie de actividades que entorpecen de una u otra forma el funcionamiento eficiente de el Restaurante.

Actualmente, debido a la alta competitividad a la que se enfrenta día a día, se ha visto en la necesidad de comenzar a optimizar sus procesos y a ser más eficiente con el uso de sus recursos.

Se tiene una clara idea que los procesos tal y como se manejan actualmente son inadecuados, no existe una administración de riesgos, y no se tiene una guía formal que le permita comenzar a elaborar cambios de manera sistemática y acorde con las necesidades de la organización.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta la falta de una guía de control administrativo en el desempeño de las funciones al personal del Restaurante de Comida Variada Ubicado en la Cabecera departamental de Chiquimula?

2.2 Justificación

Uno de los problemas administrativos más frecuentes, es la falta o inexistencias de medidas de control efectivas y adecuadas al contexto de los negocios. Este problema se hace más frecuente en micro y medianas empresas, sobre todo por la carencia de sistemas administrativos integrales propios de los negocios familiares.

Los controles administrativos son una herramienta muy importante pues establece las medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro, localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas. Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores, Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de el Restaurante de Comida Variada.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Proponer un modelo de control administrativo para garantizar el desempeño adecuado del Restaurante de Comida Variada Ubicado en la Cabecera departamental de Chiquimula.

2.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si la empresa objeto de estudio tiene medidas de control preventivo.
- Establecer si la empresa objeto de estudio tiene medidas de control correctivos.
- Evaluar los controles organizacionales, a fin de establecer las medidas correctivas
- Elaborar herramientas de control para tomar medidas preventivas y correctivas según sea el caso que se presente.

2.4 Alcances y límites

2.4.1 Alcances

- **Espacial**

La presente investigación se llevó a cabo en EL Restaurante de Comida Variada dedicado a la venta de comida rápida y platillos fuertes, ubicada en la Cabecera departamental de Chiquimula.

- **Temporal**

El proyecto de estudio se realizó durante los meses de agosto del 2009 a abril del 2010.

- **Teórica**

Los libros utilizados fueron de los autores que han escrito sobre administración, especialmente el área de control para el tema relacionado a controles administrativos, tales como: Stephen P. Robbins, Hellriegel, Jackson, Slocum.

2.4.2 Límites

Como limitante se puede mencionar que en la investigación se trabajó únicamente con el control administrativo, debido a que no es necesario tomar en cuenta otros controles.

Capítulo 3

Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, la que Hernández, Fernández y Baptista (2003: 119), definen como “aquella que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

3.2 Sujetos

3.2.1 Personas

Los sujetos de estudio para el desarrollo de la presente investigación, fueron 15 personas que ocupan los siguientes puestos de trabajo:

- Gerente General
- Administrador
- Cocinero
- Ayudantes de cocina
- Meseros
- Motoristas
- Cajeros

3.2.2 Unidades de Análisis

A continuación se citan algunos artículos del Decreto 1441, del Código de Trabajo de Guatemala (2005), que se encuentran relacionados con las obligaciones del patrono, las jornadas de trabajo, descansos y días de asueto:

Reglamentos interiores de trabajo

Artículo 57. Reglamento Interior de Trabajo es el conjunto de normas elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

No es necesario incluir en el reglamento las disposiciones contenidas en la ley.

Artículo 58. Todo patrono que ocupe en su empresa permanentemente diez o más trabajadores, queda obligado a elaborar y poner en vigor su respectivo reglamento interior de trabajo.

Artículo 59. Todo reglamento interior de trabajo debe ser aprobado previamente por la Inspección General de Trabajo; debe ser puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que va a comenzar a regir; debe imprimirse en caracteres fácilmente legibles y se ha de tener constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo o, en su defecto, ha de suministrarse impreso en un folleto a todos los trabajadores de la empresa de que se trate.

Las disposiciones que contiene el párrafo anterior deben observarse también para toda modificación o derogatoria que haga el patrono del reglamento interior de trabajo.

Artículo 60. El reglamento interior de trabajo debe comprender las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa; las relativas a higiene y seguridad en las labores, como indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones para prestar los primeros auxilios en caso de accidente y, en general, todas aquellas otras que se estimen necesarias para la conservación de la disciplina y el buen cuidado de los bienes de la empresa. Además, debe contener:

- a) Las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período de descanso durante la jornada.
- b) El lugar y el momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- c) Los diversos tipos de salarios y las categorías de trabajo a que correspondan.
- d) El lugar, día y hora de pago.
- e) Las disposiciones disciplinarias y procedimientos para aplicarlas.

Se prohíbe descontar suma alguna del salario de los trabajadores en concepto de multa. La suspensión del trabajo, sin goce de salario, no debe decretarse por más de ocho días, ni antes de haber oído al interesado y a los compañeros de trabajo que éste indique. Tampoco podrá imponerse esta sanción, sino en los casos expresamente previstos en el respectivo reglamento.

- f) La designación de las personas del establecimiento ante quienes deben presentarse las peticiones de mejoramiento o reclamos en general y la manera de formular unas y otros; y
- g) Las normas especiales pertinentes a las diversas clases de labores de acuerdo con la edad y sexo de los trabajadores y las normas de conducta, presentación y compostura personal que éstos deben guardar, según lo requiera la índole de trabajo.

Obligaciones de los patronos

Artículo 61. Además de las contenidas en otros artículos de este Código, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social, son obligaciones de los patronos:

- ñ) Conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

Cuando ocurriere el fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijo, tres (3) días.

Cuando contrajera matrimonio, cinco (5) días.

Por nacimiento de hijo, dos (2) días.

Cuando el empleador autorice expresamente otros permisos o licencias y haya indicado que éstos serán también retribuidos.

Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.

Por desempeño de una función sindical, siempre que ésta se limite a los miembros del Comité Ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de ellos. No obstante lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salario a los miembros del referido Comité Ejecutivo que así lo soliciten, por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo.

En todos los demás casos específicamente previstos en el convenio o pacto colectivo de condiciones de trabajo.

Salario y medidas que lo protegen

Artículo 88. Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

- a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora).
- b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo).
- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono.

Jornadas de trabajo

Artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día.

Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores.

Artículo 117. La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana.

Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno.

No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

Artículo 118. La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores.

Artículo 119. La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más períodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.

Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo.

Artículo 120. Los trabajadores permanentes que por disposición legal o por acuerdo con los patronos laboren menos de cuarenta y ocho horas a la semana, tienen derecho de percibir íntegro el salario correspondiente a la semana ordinaria diurna.

Artículo 122. Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos, productos o cosechas y que, sin evidente perjuicio, no sea posible sustituir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando.

Se prohíbe a los patronos ordenar o permitir a sus trabajadores que trabajen extraordinariamente en labores que por su propia naturaleza sean insalubres o peligrosas.

Descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales

Artículo 126. Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre en la empresa o centro de trabajo.

A quienes laboran por unidad de obra o por comisión, se les adicionará una sexta parte de los salarios totales devengados en la semana.

Para establecer el número de días laborados de quienes laboran por unidad de tiempo, serán aplicadas las reglas de los incisos c) y d) del artículo 82.

Artículo 127. Son días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares: el 1.º de enero; el jueves, viernes y sábado santos; el 1.º de mayo, el 30 de junio, el 15 de septiembre, el 20 de octubre, el 1.º de noviembre, el 24 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas, el 25

de diciembre, el 31 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas y el día de la festividad de la localidad.

El patrono está obligado a pagar el día de descanso semanal, aún cuando en una misma semana coincidan uno o más días de asueto, y asimismo cuando coincidan un día de asueto pagado y un día de descanso semanal.

Artículo 128. En las empresas en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que, sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario.

Artículo 129. El pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto se debe hacer de acuerdo con el promedio diario de salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la semana inmediata anterior al descanso o asueto de que se trate.

Es entendido que cuando el salario se estipule por quincena o por mes, incluye en forma implícita el pago de los días de descanso semanal o de los días de asueto que no se trabajen.

En el caso del párrafo anterior, si dichos días se trabajan, el pago de los mismos debe hacerse computando el tiempo trabajado como extraordinario, de conformidad con los salarios ordinarios y extraordinarios que haya devengado el trabajador durante la última quincena o mes, según corresponda.

Artículo 130. Todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles. El hecho de la continuidad del trabajo se determina conforme a las reglas de los incisos c) y d) del artículo 82.

Artículo 131. Para que el trabajador tenga derecho a vacaciones, aunque el contrato no le exija trabajar todas las horas de la jornada ordinaria ni todos los días de la semana, deberá tener un mínimo de ciento cincuenta (150) días trabajados en el año. Se computarán como trabajados los

días en que el trabajador no preste servicios por gozar de licencia retribuida, establecida por este Código o por Pacto Colectivo, por enfermedad profesional, enfermedad común o por accidente de trabajo.

Artículo 132. El patrono debe señalar al trabajador la época en que dentro de los sesenta días siguientes a aquel en que se cumplió el año de servicio continuo, debe gozar efectivamente de sus vacaciones. A ese efecto, debe tratar de que no se altere la buena marcha de la empresa ni la efectividad del descanso, así como evitar que se recargue el trabajo de los compañeros de labores del que está disfrutando de sus vacaciones.

Artículo 133. Las vacaciones no son compensables en dinero, salvo cuando el trabajador que haya adquirido el derecho a gozarlas no las haya disfrutado por cesar en su trabajo cualquiera que sea la causa. Se prohíbe al trabajador prestar sus servicios a cualquier persona durante el período de vacaciones

Reglamento interno del Restaurante Pique y Pase

Capítulo I

Preceptos Fundamentales

Art. 1.- En el presente Reglamento Interno de Trabajo al RESTAURANTE PIQUE Y PASE se la denominará “RESTAURANTE” o “EMPLEADORA”, y a todo el personal que labore bajo su dependencia prestando sus servicios por una remuneración, se denominará “TRABAJADOR”, sea este trabajador u obrero.

Art. 2.- REPRESENTACIÓN DE LA EMPLEADORA.- La representación legal del Restaurante PIQUE Y PASE la tiene su propietario.

Art. 3.- Todos los trabajadores sean trabajadores u obreros, recibirán órdenes de los Propietarios, o Administrador, o según lo indicado en el contrato.

Capítulo II

Admisión de los trabajadores

Art. 4.- ADMISION DE TRABAJADORES.- La contratación de trabajadores, en todo caso, es potestad exclusiva de los propietarios, y por lo tanto, ningún funcionario o empleado que tenga personal a su cargo admitirá ni permitirá admisión de trabajador alguno, sin la previa suscripción del contrato respectivo por parte de los propietarios del RESTAURANTE, luego de cumplirse con los requisitos exigidos por la Administración. La inobservancia de lo anterior será considerada como falta grave.

Art. 5.- Toda persona que aspire a ser trabajador del RESTAURANTE deberá proporcionar en forma precisa y fidedigna todos los datos que se piden en los formularios que al efecto proporcionará la administración, y deberá cumplir los requisitos y entregar los documentos que se le solicitare. Toda falsedad o falsificación de documentos automáticamente declarará nulidad del contrato de trabajo de por vida sin derechos a indemnizaciones,

Art. 6.- El trabajador, en el momento de su admisión, acepta que el RESTAURANTE deduzca de su remuneración los descuentos correspondientes al aporte personal para el Seguro Social, impuesto a la renta, y demás cargas determinadas por las leyes. En todo caso la ignorancia no será excusa del cumplimiento de tales deducciones.

Art. 7.- CLASIFICACION DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES.- EL RESTAURANTE, por la característica de su actividad, tiene dividido el trabajo en las siguientes áreas: ADMINISTRACION, CAJA, SERVICIO A DOMICILIO, COCINA, BODEGA, Y MANTENIMIENTO.

Art. 8.- En todos los casos en que un trabajador ingrese por primera vez a prestar sus servicios para el RESTAURANTE, suscribirá un contrato con cláusula de prueba que no excederá de noventa días.

Art. 11.- Los trabajadores pueden trabajar indistintamente en cualquiera de las áreas y/o sucursales del RESTAURANTE que le asignen sus superiores y siempre que la nueva función no



implique un descenso de su jerarquía anterior y no mengüe su remuneración y/o categoría. Y esto le dará el derecho de recibir entrenamiento en distintas áreas afines.

Capítulo III

De las remuneraciones

Art. 12.- Los sueldos y salarios se fijan de acuerdo a la actividad que realice en el restaurante. En dichas remuneraciones está incluido el valor que corresponde por el trabajo en días de descanso forzoso.

Art. 13.- Los sueldos y salarios se pagarán en forma directa a los trabajadores o a las personas que estuvieron autorizados, por escrito, por el trabajador para efectuar el cobro. Podrá también pagarse la remuneración a través de transferencia bancaria, cuyo comprobante o reporte será prueba suficiente del pago.

Capítulo IV

De las jornadas, horarios de trabajo, vacaciones, permisos y licencias.

Art. 14.- DE LA JORNADA DE TRABAJO. Por la naturaleza de la necesidades, y por las modalidades y actividad de trabajo propia de toda empresa de restaurante, RESTAURANTE DE PIQUE Y PASE considerando que la mayor parte de sus actividades laborales en forma ininterrumpida, tomará como jornadas de trabajo obligatorio todos los días de la semana, a cuyo efecto establecerá de común acuerdo con los trabajadores el tiempo de descanso forzoso que considerará 48 horas consecutivas, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, y buscando una reingeniería que permita descansos los fines de semanas en turnos rotativos establecidos.

Art. 15.- La asistencia y puntualidad de los trabajadores del RESTAURANTE será controlada por un sistema de registro de personal ubicado en el área de ingreso del personal. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de ingreso en el sistema, en el momento en que, ya uniformado,

se presta a ingresar para el inicio de sus labores. Será considerada como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considerada una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación. El hecho de registrar la marcación en tiempo superior al establecido en su horario no implica una determinación de tiempo excedente de trabajo, pues éste será controlado, autorizado y liquidado de acuerdo con los informes que para el efecto elaboren los respectivos Jefes. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de salida en el sistema, estando uniformado, antes de cambiarse de ropa y en el momento que se presta a salir del restaura

Art. 16.- El RESTAURANTE establecerá los turnos o jornadas de trabajo en sus diferentes Departamentos, de acuerdo con las necesidades o circunstancias. Dichos horarios y turnos

Deberán ser observados forzosamente, en las publicaciones en cartelera realizadas por departamento, y sólo él, Administrador de Local y los respectivos propietarios podrán autorizar las excepciones que en determinados casos pudieran permitirse. El horario y turno de trabajo deberá cumplir con los principios fundamentales plasmados en el Código del Trabajo.

Art. 17.- En consideración a las normas legales establecidas en el Código del Trabajo y este reglamento, y de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios, los empleadores y trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos. El trabajador entrante debe iniciar su jornada diaria de labores a la hora señalada en el horario respectivo.

Las horas suplementarias y/o extraordinarias

Art. 18.- El RESTAURANTE podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de su correspondiente Jefe. Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

Art. 19.- Todas los feriados se consideran por ley, horas extraordinarias y se pagarán como tales, y no hay razón para compensarlas con otros días salvo disposición legal (No se consideran horas

suplementarias o extraordinarias las que tuvieren que laborar los empleados para compensar feriados o por disposición de autoridad competente).

Vacaciones

Art. 20.- La empresa formulará anualmente las vacaciones del personal de empleados, en sus cuadros respectivos, y se hará conocer con (un mes) de anticipación el período en que se concederán las vacaciones.

Art. 22.- Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para la que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador deberá coordinar sus trabajos a fin de que no se prive de las vacaciones anuales de dichos técnicos o personal de confianza. (podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. Lo cual será notificado al trabajador.)

De los permisos y licencias

Art. 23.- No se concederá permisos en el RESTAURANTE, a menos que sean debidamente justificados y por las causas establecidas en el Código del Trabajo. Salvo los casos de calamidades domésticas o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad y por escrito, indicando la hora, el motivo y el tiempo de duración del mismo, junto con la autorización del Administrador.

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

Los permisos se concederán, en los siguientes términos:

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

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

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

Art. 24.- En caso que el trabajador no pudiese concurrir al RESTAURANTE avisará al Administrador de inmediato y por cualquier medio acerca de su imposibilidad de asistir a laborar, indicando las razones que tuviere para ello, si no se justificase la falta se presumirá que no existen justificaciones.

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

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

Art. 26.- El RESTAURANTE podrá conceder a los trabajadores hasta 5 días de licencia en caso de calamidad doméstica, entendiéndose como tal, el fallecimiento de parientes del trabajador, dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o su cónyuge, según lo señalado en el Código de Trabajo.

Capítulo v

De los deberes y obligaciones

De los trabajadores

Art. 27.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES. Es obligatorio para todos los trabajadores del RESTAURANTE incluidos los administradores, el acatamiento y cumplimiento de todas las instrucciones, órdenes, mandamientos o prohibiciones que impartieren los Propietarios que no contradigan la Ley del Código del Trabajo.

Art. 28.- El administrador y demás trabajadores del RESTAURANTE que ejerzan funciones de confianza y dirección, son responsables de la conservación del orden, disciplina, ética, moralidad y cumplimiento en las labores de los trabajadores a su cargo. En casos de faltas leves

amonestarán al culpable, pero cuando se trate de falta grave o de reincidencia, deberán comunicarlo al propietario, para que se impongan las sanciones a que hubiere lugar.

Art. 29.- Además de lo indicado en otras disposiciones de este Reglamento y del Código del Trabajo, son obligaciones de todos los trabajadores del RESTAURANTE, las siguientes:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos, y cumplir las disposiciones del presente Reglamento;
- b) Asistir cumplidamente a su trabajo y respetar el horario con puntualidad.
- c) Observar buena conducta dentro del RESTAURANTE y en sus lugares cercanos, debiendo respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía y consideración con los demás trabajadores, dentro y fuera de las horas de trabajo.
- d) Mantener en buen estado de higiene, uso y conservación de todos los bienes del RESTAURANTE, especialmente los utensilios de trabajo, instrumentos, maquinarias, vehículos, equipo y herramientas, materias prima, etc y devolver a quien corresponda los materiales no usados.
- e) Brindar a los clientes del RESTAURANTE o a las personas que por cualquier razón concurran a él, fina atención y cortesía, demostrándoles respeto y consideración. Se considerará como falta grave cualquier infracción a la obligación establecida en este literal.
- f) Vestir en todo momento, mientras se esté prestando servicios, el uniforme que entregue el RESTAURANTE, manteniéndolo siempre en perfecto estado de limpieza y presentación;
- g) Demostrar un alto grado de aseo e higiene personal, debiendo por tanto mantener las uñas limpias, el cabello peinado y de un corte prudente, y tomar las medidas que además se requieran para tal efecto. La falta de cumplimiento a la obligación establecida en este literal será considerada como grave.

- h) Dar aviso al RESTAURANTE con anticipación cuando supiere que no va a poder concurrir al trabajo, para que en esa forma pueda ser reemplazado transitoriamente y así evitar mayores perjuicios.
- i) Evitar todo cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de los clientes del RESTAURANTE, y, en general, la seguridad de otras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, equipos o instrumentos, materias primas y lugares de trabajo;
- j) Comunicar a sus superiores los peligros de daños materiales que pudieran amenazar la integridad personal de funcionarios, trabajadores, clientes del RESTAURANTE, o cualquier persona.
- k) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminente por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima, y aún en los días de descanso forzoso, cuando peligren los intereses del RESTAURANTE, en tales casos tendrán derecho a los recargos sobre la remuneración, de acuerdo con la Ley;
- l) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos o comerciales, parcial y/o totalmente fórmulas y/o ingredientes de preparación de la comida o bebidas o de cualquier otra naturaleza, acerca de los cuales tengan conocimiento en razón de su trabajo. La violación a ésta obligación será considerada como falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades legales a que hubiere lugar.
- m) Suministrar a sus jefes o superiores, en la forma y tiempo requerido informes completos de todo lo que le soliciten en relación con su trabajo.
- n) Cumplir estrictamente con los procesos y procedimientos determinados por el RESTAURANTE para las labores, tales como atención a clientes, servicio en el local o a domicilio, despacho, mantenimiento, elaboración, facturación, cobro y cualquier otro propio de las actividades de la empleadora. Se entenderá que la inobservancia a ésta obligación será considerada como falta grave.

Art. 30.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES. Además de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Código del Trabajo y en otras disposiciones legales o en este Reglamento, está prohibido al trabajador:

- a) Ocuparse en horas de trabajo de asuntos extraños a su labor, considerándose en este caso la prohibición expresa de atender asuntos personales;
- b) Incurrir en malos tratamientos, de palabra o de obra, o en amenazas de cualquier género para con sus superiores, o clientes del RESTAURANTE, compañeros, o para con sus familiares, así como para cualquier persona que estuviere en las dependencias del RESTAURANTE, como cliente o no.
- c) Paralizar o suspender sus labores, individual o colectivamente, sin motivo legal, o disminuir el ritmo de ejecución de trabajo.
- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o con manifestaciones de haber ingerido licor, o bajo el efecto o acción de estimulantes, estupefacientes, o drogas de cualquier género.
- e) Vender o ingerir licores o drogas dentro del RESTAURANTE.
- f) Formar grupos interrumpiendo su trabajo o interrumpiendo el de los demás trabajadores del RESTAURANTE sin ninguna justificación legal.
- g) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de otras personas, así como la de los establecimientos de trabajo, utensilios, o en general, los bienes del RESTAURANTE o bienes que se encuentren en el mismo y que sean de propiedad de terceros.
- h) Los Trabajadores que en razón de sus funciones receiptaren dinero, deberán verificar la legitimidad de éste, y no podrán recibir en pago cheques ni documentos de ninguna clase sin previa autorización del Administrador.
- i) Hacer escándalos o cometer cualquier acto reñido con la moral o las buenas costumbres en el RESTAURANTE.

- j) Portar armas de cualquier naturaleza.
- k) Hacer colectas, rifas o juegos de cualquier clase en el lugar de trabajo, salvo con el permiso de sus superiores.
- l) Incitar, fomentar o participar en manifestaciones hostiles de cualquier clase, individuales o colectivas, contra el RESTAURANTE, sus personeros, sus clientes o visitantes, o contra los compañeros de trabajo.
- m) Ocupar los bienes del RESTAURANTE en obras, trabajos o servicios extraños a los intereses de aquella.
- n) Disponer arbitrariamente o causar daño a uno o más bienes del RESTAURANTE.
- o) Ingresar en los sectores o dependencias del RESTAURANTE que no correspondan a su trabajo específico.
- p) Hacer propaganda política, religiosa, o realizar actividades contra autoridad o contra el orden público.
- q) Tomar o usar cualquier objeto o prenda de los clientes del RESTAURANTE, o proponer a éstos negociaciones de cualquier tipo, o inquirir o averiguar sobre su vida y condiciones, o exigirles propinas, tanto en el local del RESTAURANTE o en servicio a domicilio.
- r) Ingresar al RESTAURANTE paquetes, excepto la ropa del uniforme. En el caso que los paquetes que quieran ingresar sustancias o elementos que sean de riesgo físico o legal para el RESTAURANTE y sus ocupantes.
- s) Atender o aceptar visitas dentro y fuera del RESTAURANTE en sus horas de trabajo sin autorización, así como recibir y hacer llamadas telefónicas personales sin autorización.
- t) Omitir la elaboración de comanda, certificación de comanda u orden de despacho, o factura o nota de venta o cargo a cuenta a clientes por consumo de alimentos y bebidas o por prestación de servicios, servidos en el RESTAURANTE o pedidos para llevar. Alterar los precios de las planillas, facturas o cuentas formuladas por el RESTAURANTE, o

solicitar de los clientes mayores sumas que las establecidas en tales documentos, o no entregar los documentos autorizados como el ticket de la máquina registradora, la nota de venta o la factura correspondiente a los clientes. Esto constituye

- u) Poner avisos de cualquier índole en las paredes interiores o exteriores del RESTAURANTE, o en sus proximidades sin autorización.
- v) Fumar o dedicarse a la lectura en horas de trabajo. Si esto se hiciere en áreas de atención al público.
- w) Participar o promover juegos de azar dentro del establecimiento del RESTAURANTE.
- x) Encargar a otro trabajador sus obligaciones laborales sin el consentimiento previo y expreso del Administrador.
- y) Dormirse dentro de las horas de trabajo.
- z) Alterar o falsificar documentos, información o datos, o ejercer cualquier acto doloso.
- aa) Sustraer, hurtar, ocultar o apropiarse de dinero del RESTAURANTE.
- bb) Alterar, borrar, grabar o enviar por cualquier medio los archivos de propiedad de RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA o sacar del RESTAURANTE o de sus oficinas programas, información electrónica o cualquier otra de uso de RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA.
- cc) En general, realizar acto de acción u omisión que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena ejecución de sus propias labores y en la de sus compañeros; o que demuestre falta de disciplina o de respeto para con sus superiores o clientes del RESTAURANTE, o que vaya en desmedro del prestigio y buena presentación del RESTAURANTE.

Art. 31.- Comenzadas las labores de cada día, los trabajadores no podrán retirarse de su trabajo antes de terminar la jornada, de acuerdo a los respectivos horarios, excepto en caso de

enfermedad que lo amerite, accidente u otra causa suficiente, a criterio del Administrador, quien dará la autorización cuando lo considere necesario.

Art. 32.- Todos los trabajadores serán personalmente responsables por las máquinas, equipos, vehículos, utensilios, herramientas, materiales, implementos de trabajo, uniformes, productos elaborados o alimenticios, que se les confíaren; y en caso de pérdida, daño o destrucción por su culpa, negligencia o descuido, o por desobediencia a este Reglamento o a las instrucciones que se les imparta, deberán indemnizar al RESTAURANTE por su valor de reposición, y demás perjuicios, salvo el caso de deterioro por el tiempo de uso y la calidad del mismo.

Art. 33.- Toda persona que labore para el RESTAURANTE, está obligada a obrar con el cuidado y prudencia necesarios para evitar que ocurra un accidente, debiendo tomar las medidas de seguridad impartidas por los superiores o por criterio propio.

Art. 34.- Queda especialmente prohibido conducir vehículos, y operar o tratar de reparar máquinas, equipos o implementos de cualquier naturaleza, a personas no autorizadas expresamente por el Administrador para el efecto.

Art. 35.- El trabajador que se percate de algún defecto o falla en algún artefacto, equipo o vehículo, deberá dar aviso inmediato a su superior, y éste tomará las medidas que el caso requiera, bajo su responsabilidad.

Art. 36.- Igualmente queda prohibido abandonar vehículos, equipos o artefactos en funcionamiento mientras estos requieran de vigilancia por parte del encargado de los mismos.

Art. 37.- Todo el que tenga bajo su cuidado cualquier tipo de vehículo, equipo o máquina, deberá preocuparse de que reciba el cuidado técnico y mantenimiento necesario para su buen funcionamiento a costo del RESTAURANTE.

Art. 38.- Cuando una persona sufriera un accidente dentro del RESTAURANTE, sea trabajador o visitante, el o los trabajadores que se percaten del mismo y que estuvieren próximos, tienen la obligación ineludible de prestarle inmediatamente todo el auxilio que el caso requiera, debiendo

solicitar ayuda si fuera necesario, y debiendo reportar el particular al Administrador del RESTAURANTE, tan pronto como sea posible.

Capítulo VI

de la sanciones

Art. 39.- El RESTAURANTE, a través de sus funcionarios debidamente autorizados, podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones al trabajador que infrinja cualquiera de las obligaciones o prohibiciones constantes en este Reglamento y sin que signifique, o requiera, de orden o prelación alguna.

Con el propósito exclusivo de conservar una buena disciplina, corrección y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, se establecen las siguientes sanciones:

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Multas; y
- c) Separación del RESTAURANTE, previo trámite establecido en la Ley.

Art. 40.- El incumplimiento de las obligaciones, así como la inobservancia de las prohibiciones de este Reglamento, se considerarán como faltas, las que serán sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiere ocasionado al RESTAURANTE.

Art. 41.- Son faltas LEVES, todas las transgresiones a las obligaciones o prohibiciones que tienen los trabajadores según los contratos de trabajo que se suscribieren, según el presente Reglamento Interno de Trabajo, y según el Código del Trabajo, salvo las que dicho Código o este Reglamento sancionaren con la terminación de las relaciones de trabajo, previo Visto Bueno. Las faltas LEVES serán sancionadas con multas de hasta un cinco por ciento (5%) de la remuneración diaria, la primera vez que sea cometida, y hasta un diez por ciento (10%) de la remuneración diaria, en caso de reincidencia. El hecho de cometerse por cuarta vez una falta leve dará lugar a

ser sancionado como falta grave, y el cometer 3 faltas graves en menos de 3 meses es separación definitiva del servicio, previo el trámite de

Capítulo VII

Regulaciones especiales para los trabajadores que manejan fondos

Art. 50.- Los trabajadores que tengan a cargo o trasladen temporalmente dinero como producto de la actividad del RESTAURANTE, como parte de la recaudación de ventas o de cualquier otra forma, no podrán llevarse dicho dinero por ningún concepto, sacándolo del RESTAURANTE o guardándolo. Son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida. El RESTAURANTE se reserva el derecho de entablar las acciones civiles y penales que la ley otorga.

Art. 51.- Es absolutamente prohibido cambiar cheques a los trabajadores del RESTAURANTE o de cualquier otra persona, sean clientes o particulares, que no lleven la correspondiente autorización de los Propietarios o administrador, caso contrario quien proceda contraviniendo lo que se estipula, a más de la sanción establecida, responderá económicamente por el hecho.

Art. 52.- Queda absolutamente prohibido a los cajeros y a los demás trabajadores recibir moneda nacional o extranjera, objetos, cheques, cartas, paquetes, alhajas, etc., de parte de terceras personas o a título personal por encargo especial independientemente de los dineros u objetos que normalmente se recaudan o se reciben a cuenta de los servicios del RESTAURANTE.

Art. 54.- Está absolutamente prohibido sustraer, hurtar apropiarse u ocultar dinero de la compañía, la cual será sancionado con la terminación del contrato de trabajo de acuerdo a lo dispuesto en este reglamento.

3.3 Instrumentos

Para el desarrollo del presente trabajo de Práctica Empresarial Dirigida –PED- y obtener información de los sujetos de estudio se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

- Guía de entrevista dirigida al Gerente de Restaurante de Comida Variada.

(10) preguntas abiertas y cerradas; que persigue conocer información relacionada a controles administrativos

- Cuestionario dirigido a empleados de Restaurante de Comida Variada

Cuestionario con una primera serie de diez (10) preguntas abiertas y cerradas, para recabar información de los colaboradores y con ello conocer si realizan o no algún tipo de control.

3.4 Procedimiento

Las actividades o procedimientos que se realizaron para la elaboración de una Guía de Control Administrativo, son las siguientes:

- Visitas a la empresa para recabar la información necesaria.
- Visitas a la institución para detectar la problemática.
- Encuestas realizadas al gerente y al personal administrativo para detectar la problemática
- Se inició investigando informes o guías sobre control administrativo.
- Se encuestó al gerente y al personal administrativo para darle solución a la problemática.
- Se consultó al personal administrativo del restaurante sobre control administrativo.
- Se identificaron las necesidades de contar con una guía de control administrativo.

3.5 Diseño de la investigación

El diseño de esta Práctica Empresarial Dirigida se considera mixto, o sea una mezcla entre documental y de campo, ya que se consultaran libros de textos y visitas a la empresa a través de la aplicación de entrevistas y cuestionarios y método de observación.

Capítulo 4

Aporte

4.1 Empresa

El aporte de la investigación es de beneficio directo para el Restaurante de Comida Variada, puesto que se proporcionara una serie de herramientas de control administrativo, que hará que la realización de las tareas se realice de una forma más ordenada.

4.2 Universidad

La presente investigación se espera que sea un documento de referencia para estudiantes de la Universidad Panamericana para realización de trabajos futuros.

4.3 Para Guatemala

Este documento busca ser fuente de información para cualquier empresa y toda aquella persona interesada en el tema de controles administrativos.

Capítulo 5

Análisis de la información

Para realizar el diagnóstico sobre controles administrativos en el Restaurante de Comida Variada., se utilizaron dos tipos de instrumentos; una guía de entrevista dirigida administrador, el cuál consta de seis (06) preguntas directas y abiertas y el otro cuestionario va dirigido a las catorce (14) personas que colaboran en el restaurante, lo cuales buscan conocer la información exacta sobre las consecuencias de la falta de controles administrativos.

El objetivo que se persigue con estos instrumentos es analizar las opiniones del administrador y de los colaboradores para reforzar la información, para luego analizarla y llevar a cabo la elaboración de una guía de controles administrativos que sea una herramienta de mucha utilidad al administrador para llevar un orden y un mejor control de los colaboradores dentro del mismo.

En seguida se presentan los hallazgos encontrados con dichos instrumentos y se comparan con los autores que han escrito sobre el tema

Según Robbins y Coulter (1996: 654), el control administrativo “es el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”. Los resultados demuestran que el restaurante no realiza ningún tipo de control.

Stephen P. Robbins afirma que el control preventivo abarca una serie de mecanismos destinados a disminuir errores y, por tanto, reducir al mínimo la necesidad de acciones correctivas. Las reglas, reglamentos, normas, procedimientos de reclutamiento y selección, y los programas de capacitación y desarrollo funcionan principalmente como controles preventivos. Dirigen y limitan las acciones de los empleados y gerentes por igual. La premisa es que si ambas partes cumplen tales exigencias, es probable que la organización alcance sus metas. Así, los controles preventivos son necesarios para garantizar que las reglas, reglamentos y normas, se sigan y funcionen.

Para Fayol y Melinkoff (1990:62), “el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se puedan reparar y evitar su repetición”. Y los resultados demuestran que el restaurante no tiene ningún programa de control que indique que los empleados están cumpliendo a cabalidad con las actividades que les asignan a cada uno de ellos.

Derivado de los resultados obtenidos mediante cuestionarios dirigidos al gerente y personal operativo del restaurante de comida variada, se recabó la información que indica que el restaurante no cuenta con una guía de control administrativo para el manejo de sus funciones.

También indica un 90% del personal encuestado que el restaurante de comida variada no cuenta una boleta de control de asistencia, y que si es necesario contar con una boleta de control de asistencia para que estos cumplan a cabalidad con sus funciones.

El 75% de los empleados encuestados indican que el restaurante de comida variada no tiene un control de permisos por lo que consideran que es necesario que tengan por escrito una boleta de permisos, porque de esta manera tendrán un argumento que indique el motivo las ausencias de los empleados.

Derivado de las encuestas realizadas también se puede mencionar que el gerente del restaurante de comida variada está en disposición de aplicar una boleta por escrito sobre el control de vacaciones, ya que así se verificará en que tiempo le corresponde gozar las vacaciones a cada empleado y demostrando que se está cumpliendo con esta prestación laboral.

Capítulo 6

Resultados de la investigación

Los resultados que se demuestran en los cuadros siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al gerente del restaurante de comida variada.

Tabla No. 1

Guía de control administrativo

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Fuente: Base de datos

Como se puede observar en el cuadro anterior el restaurante de comida variada no cuenta con una guía de control administrativo para la realización de sus actividades, por lo que es de suma importancia para llevar un mejor control de las labores que realizan.

Tabla No. 2

Implementación de una Guía de control administrativo

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Fuente: Base de datos.

El gerente considera que el implementar una guía de control administrativo promueve la eficiencia de las actividades que se realizan en el área administrativa.

Tabla No. 3

Disposición de aplicar una guía de control administrativo

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Fuente: Base de datos.

El gerente del restaurante de comida variada se encuentra en disposición de aplicar una guía de control administrativo, dado a la utilidad que esta le representa.

Tabla No. 4

Control de asistencia

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Fuente: Base de datos.

El gerente indicó que para las labores diarias que realizan los empleados, si es necesario que se lleve un control de asistencia para que estos estén puntuales en sus labores.

Tabla No. 5

Control de permisos

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Fuente: Base de datos.

Como indicó el gerente del restaurante de comida variada si esta en disposición de llevar un archivo para un mejor control de permisos de cada empleado.

Tabla No. 6

Control de vacaciones

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Fuente: Base de datos.

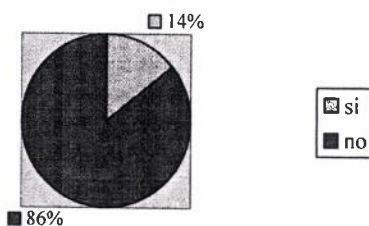
El gerente del restaurante de comida variada está de acuerdo en implementar una boleta para el control de vacaciones, ya que así se verificará cuando le corresponde gozar las vacaciones a cada empleado.

Los resultados que se demuestran en las gráficas siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al personal operativo y administrativo del restaurante de comida variada.

Gráfica No. 1

Guía de control administrativo

Empleados



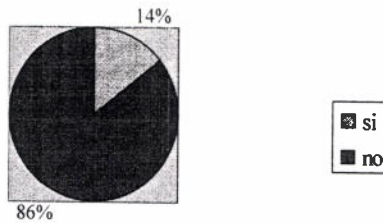
Fuente: Elaboración Propia

El 86 de empleados indica que el restaurante no cuenta con una guía de control administrativo, debido a que al momento de iniciar a trabajar no se les informó que tienen que apegarse a una guía para la realización de las labores.

Gráfica 2

Implementación de una guía de control

Empleados



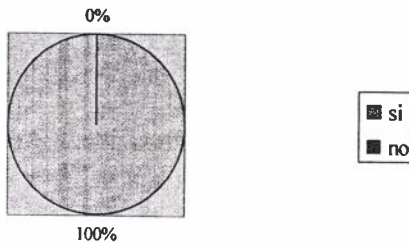
Fuente: Elaboración Propia

El mayor número de personal encuestado indica que implementando una guía de control administrativo si promueve la eficiencia de las actividades que realizan, porque se llevaría un mejor control de las tareas que realiza cada empleado.

Gráfica No. 3

Aplicación de una guía de control administrativo

Empleados



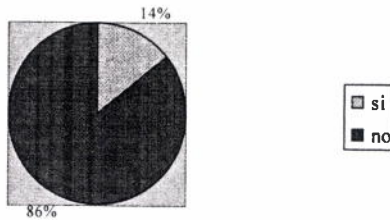
Fuente: Elaboración propia

El 100% del personal encuestado si está en disposición de aplicar o poner en práctica una guía de control administrativo, porque de esta manera las tareas se realizaran con un mejor control y los empleados cumplirán con más exactitud el desarrollo de las mismas.

Gráfica No. 4

Control de asistencia

Empleados



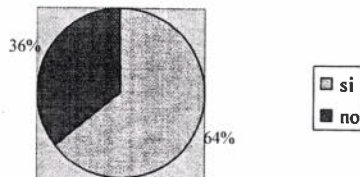
Fuente: elaboración propia

Como se observa, el mayor porcentaje de los empleados encuestados indican que si es necesario llevar el control de asistencia, de esta manera todo el personal tiene que cumplir con el horario estipulado, y se podrá verificar los horarios de ingreso de cada empleado logrando que no exista pérdida de tiempo por llegadas tarde.

Gráfica No. 5

Boleta de permisos

Empleados



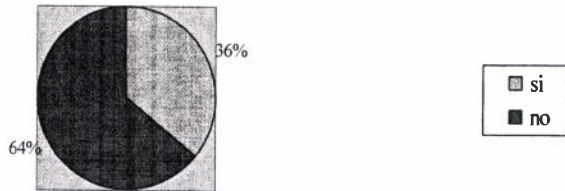
Fuente: Elaboración propia

El 64% de los empleados encuestados si consideran que es necesario que el restaurante tenga por escrito una boleta de permisos, porque de esta manera tendrán un argumento que indique el motivo de las ausencias.

Gráfica No. 6

Control de vacaciones

Empleados



Fuente: Elaboración propia

El 64% de los empleados encuestados si está de acuerdo en que el restaurante cuente con una boleta sobre el control de vacaciones, así se tendría un mejor control y evidencia sobre el período de vacaciones de cada empleado y también porque se podrá demostrar que el restaurante de comida variada si está cumpliendo con esta prestación laboral.

Capítulo 7

Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones derivadas de la presente investigación las cuales van dirigidas al restaurante de comida variada el que fue objeto de estudio:

El restaurante de comida variada no cuenta con medida de control preventivo debido a que no capacita a sus empleados para el desempeño de sus actividades de forma adecuada, la cual es de suma importancia debido a que esto previene que no se originen problemas administrativos que generen costos no previstos.

El restaurante de comida variada no lleva un control correctivo debido a que no se toman acciones que sancionen las faltas cometidas por los empleados.

Después de haber evaluado las medidas de control organizacional se estableció que presenta deficiencias que afectan directamente el buen funcionamiento de la empresa.

Elaborar herramientas de control para tomar medidas preventivas y correctivas según sea el caso que se presente.

Capítulo 8

8.1 Propuesta

Una vez realizada la investigación, recabada la información pertinente, y analizado lo anterior, se propone al restaurante de comida variada, la elaboración de un Guía de Control Administrativo, para que el personal de dicho restaurante lo ponga en práctica.

8.2 Objetivos

8.2.1 General

Establecer de forma escrita una guía de control administrativo para que los empleados del restaurante de comida variada realicen las actividades conforme lo planeado.

8.2.2 Específicos

- Tener mecanismos de control para maximizar el rendimiento de los empleados.
- Establecer una guía especial de cada uno de los pasos a seguir en el control administrativo.
- Reducir el margen de error en las actividades al ser realizarse correctamente.

8.3 Viabilidad del proyecto

- Recurso humano

El Gerente General de la empresa es el responsable de la ejecución de la presente guía, y necesita la participación del personal administrativo.

- Materiales

Para la ejecución de la propuesta se necesitarán de útiles de oficina, entre ellos: Hojas de papel bond, fólderes, fastenes, tóner para impresora, equipo de cómputo y encuadernaciones.

- Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

Costo Beneficio de la propuesta

Descripción	Justificación	Cantidad	Precio	Total
	Del gasto		Unitario	
Capacitación	Capacitación acerca de la implementación de controles administrativos	15 (personas)	Q. 80.00	Q. 1,200.00
Tinta	Cartuchos de tinta para imprimir los documento	2	Q. 150.00	Q. 300.00
Hojas	Hojas tam. Carta para impresión de los documentos.	2	Q. 35.00	Q. 70.00
Encuadernado	Encuadernación de los documentos finales	4	Q. 20.00	Q. 80.00
Total				Q. 1,650.00

Nota: Los costos indicados en el cuadro de presupuesto son según cotizaciones realizadas.

Firmas de aceptación:

Para la aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en Ciudad Chiquimula, 31 de octubre del 2009.

F. _____

Fabiola Trinidad Rodríguez Rosales

Facultad de ciencias económicas

Universidad Panamericana de Guatemala

ACA-Chiquimula

F. _____

Edwin Donaldo Rojas Estrada

Gerente y Representante Legal

Restaurante de comida variada

Capítulo 9

Fuentes de Consulta

American Psychological Association (2002). Manual de estilo de publicaciones. (2da edición). Santafé de Bogotá, México: El Manual Moderno.

Chávez, J. (1996). Elaboración de proyectos de investigación. Guatemala: Publicaciones.

Chiavenato (2001). Administración, proceso administrativo. Bogotá, Colombia: Editorial MacGraw-Hill.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). Administración una perspectiva global. México, D.F.: Editorial Mc Graw-Hill.

Méndez, C. (1997). Metodología guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. México, DF.: Editorial McGraw-Hill.

Melinkoff, R. (1,990). Los procesos administrativos. Editorial Panapo. Caracas.

Robbins, S y Coulter, M. (1996). Administración. Quinta edición. México.

Stoner, J; Freeman, R y Gilbert, D. (1996). Administración. Sexta Edición. México.

Terry, G y Flanklin, S. (1999) Principios de administración. Editorial Continental. México.

Cooperativa Agrícola de Servicios Varios Chiquimula R. L. Manual de estatutos.

<http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml,07-06-09>.

http://www.wikilearning.com/monografia/la_administracion_de_empresasproceso_administrativo_ii/11860-7,05-01-09.

<http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml,05-01-09>.

Capítulo 10

Cronograma de trabajo

Año	2009																	
Meses	Julio		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4
Contacto inicial (visita a la empresa)	■																	
Elaboración de instrumentación		■	■															
Recopilación de la información				■	■													
Análisis de la información						■												
Diagnóstico de la empresa (FODA)							■											
Propuesta								■										
Introducción, marco teórico									■									
Planteamiento del problema										■								
Metodología y aporte											■	■						
Referencias bibliográficas													■					
Complementación del anteproyecto														■				
Revisión de la información															■			
Primera presentación del anteproyecto																■	■	
Versión final del anteproyecto																		■

Año	2009				2010																	
	Meses				Enero			Febrero				Marzo			Abril			Mayo				
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Entrega de correcciones																						
Recolección de la información																						
Elaboración de resultados y análisis																						
Presentación de resultados																						
Presentación de resultados																						
Propuesta																						
Conclusiones																						
Entrega a el revisor																						
Correcciones																						
Entrega de revisores a decano																						
Examen privado de graduación																						

Fuente: Elaboración propia

ANEXOS

Anexo 1

Evaluación integral

a) Contacto Inicial

- **Antecedentes**

El restaurante de comida variada fue fundado en Chiquimula en el año 2000 teniendo como objetivo principal el posicionarse como una cadena de restaurantes en el nororiente del país. Esta cadena de restaurantes tuvo sus inicios en Chiquimula, y luego se extendió a Zacapa y Jalapa.

En los últimos nueve años, el Restaurante de Comidas Variadas ha experimentado un crecimiento en sus operaciones y en la forma de hacer negocios, debido a la fuerte competencia existente, sobre todo en este mercado tan saturado como es el de la comida rápida.

Objetivos de la empresa

- **Objetivo:**

Lograr el 100% de la satisfacción total del cliente todos los días en cada restaurante.

Conseguir una imagen de marca global a nivel nacional.

Crear una imagen que sea pionera dentro del sector de restaurantes de comida rápida.

El objetivo del Restaurante de comida Variada es ofrecer a sus clientes la mejor experiencia en términos de servicio, calidad de producto y ambiente en sus restaurantes.

- **Visión:** Ser el la cadena de restaurante líder de el área nororiental.

- **Misión:** Servir a nuestros clientes solo productos seleccionados con los más altos requerimientos de sabor, higiene y calidad, en un ambiente limpio agradable y a un buen precio.

- **Valores**

Calidad: fundamentalmente basado en la atención y servicio al cliente, para lograr el más alto nivel de satisfacción

Innovación: Tomamos acciones para proveer a nuestros clientes, con nuevos deliciosos y saludables platillos.

- **Naturaleza**

El Restaurante de Comida variada Cuenta con un menú variado de alimentos de preparación rápida, buen sabor y calidad uniforme, buen precio, atención excepcional del cliente, ubicaciones convenientes y una cobertura del mercado global.

La forma en la que opera el restaurante es:

A domicilio: cuenta con 4 motocicletas, las cuales están destinadas única y exclusivamente para la venta a domicilio.

Servicio de mesas: cuenta con 24 mesas y 150 sillas normales y 5 para bebe, ofreciendo así un buen servicio a los comensales.

Régimen jurídico

Restaurante de Comida Variada, está organizada como una sociedad anónima, bajo las leyes de la República de Guatemala, aunque en la práctica funciona como una empresa familiar.

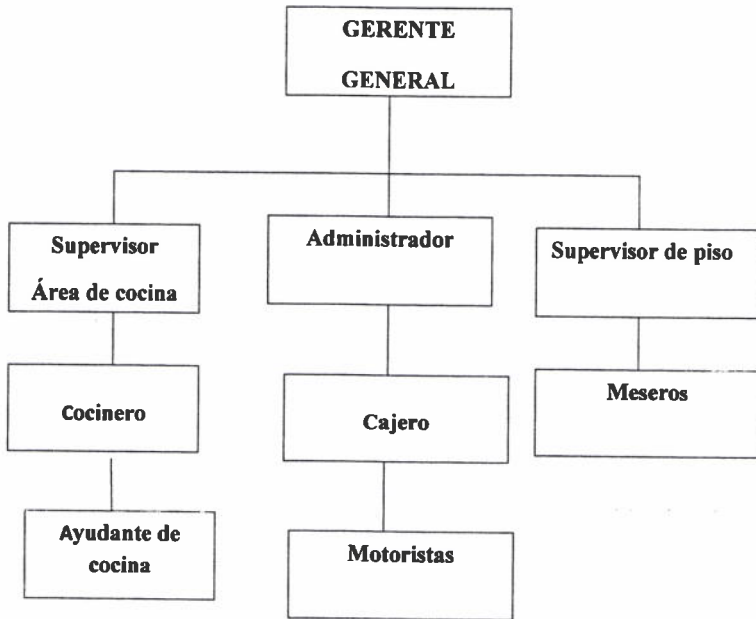
Le son aplicables, las disposiciones establecidas en el Código de Comercio, Código Tributario, Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos, Ley del Impuesto sobre Productos Financieros,

Ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz, Ley del Impuesto de Solidaridad y cualquier otra ley futura que involucre a las actividades mercantiles.

- **Tiempo de funcionamiento**

La empresa tiene nueve años de estar en el mercado.

Organigrama
Restaurante de Comida Variada



Fuente: Restaurante de Comida Variada

b) Instrumentalización



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario inicial al Gerente General de Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Tiene por escrito la visión y la Misión de el Restaurante?

Si _____ No _____

Porque: _____

2. ¿Cuenta el Restaurante con un manual de funciones?

Si _____ No _____

Porque: _____

3. ¿Qué toman en cuenta al momento de contratar personal?

Habilidades _____

Experiencia _____

Cualidades _____

Otros _____

Especifique: _____

4. ¿Se establece un perfil de requisitos, para los diferentes puestos en la empresa?

Si _____ No _____

Porque: _____

5. ¿Considera que a los empleados de nuevo ingreso se les brinda la información necesaria sobre sus funciones?

Si _____ No _____

Porque: _____

6. ¿Proporcionan capacitaciones a sus empleados?

Si _____ No _____

Porque: _____

7. ¿Qué tipo de supervisiones se realizan dentro del Restaurante?

Administrativo _____

Operativo _____

Otros _____

Ninguno _____

Explique _____

8. ¿Qué tipo de control se realiza en el Restaurante?

Personal _____

Funcional _____

Administrativo _____

Materiales y suministros _____

Otros _____

Ninguno _____

Porque: _____

9. ¿Cuenta con normas por escrito para la realización de sus procesos?

Si _____ No _____

Especifique _____

10. ¿Que tema del proceso administrativo le gustaría que fuera analizado dentro del Restaurante?

Indique: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si _____ No _____

Porque: _____

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No _____

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No _____

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No _____

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No _____

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No _____

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No _____

De qué forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna _____

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si _____ No _____

Porque: _____

C) Recopilación de datos



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario inicial al Gerente General de Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Tiene por escrito la visión y la Misión de el Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

2. ¿Cuenta el Restaurante con un manual de funciones?

Si _____ No X

Porque: _____

3. ¿Qué toman en cuenta al momento de contratar personal?

Habilidades X

Experiencia _____

Cualidades X

Otros _____

Especifique: _____

4. ¿Se establece un perfil de requisitos, para los diferentes puestos en la empresa?

Si X No _____

Porque: _____

5. ¿Considera que a los empleados de nuevo ingreso se les brinda la información necesaria sobre sus funciones?

Si X No _____

Porque: Conforme se van adecuando y conociendo las actividades generales y específicas del puesto

6. ¿Proporcionan capacitaciones a sus empleados?

Si X No _____

Porque: _____

7. ¿Qué tipo de supervisiones se realizan dentro de el Restaurante?

Administrativo _____

Operativo _____

Otros _____

Ninguno X

Explique: _____

8. ¿Qué tipo de control se realiza en el Restaurante?

Personal _____

Funcional _____

Administrativo _____

Materiales y suministros _____

Otros _____

Ninguno X

Porque: _____

9. ¿Cuenta con normas por escrito para la realización de sus procesos?

Si _____ No X

Especifique: _____

10. ¿Que tema del proceso administrativo le gustaría que fuera analizado dentro de el Restaurante?

Indique: Control _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigido a Gerente General del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrara una serie de preguntas que se le solicita responda marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Tiene por escrito las normas por las que se deben regir los empleados?

Si _____ No X

Porque: _____

2. ¿Llevan los empleados un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No X

Porque: _____

3. ¿marcan los empleados alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No X

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realizan los empleados?

Explique: Ninguno

6. ¿Conocen los empleados si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No X

Porque: _____

7. ¿Llevan los empleados un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No X

Porque: _____

8. ¿ Evalúan a los empleados sobre el desempeño de las actividades?

Si _____ No X

De qué forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna X

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones de los empleados?

Si _____ No X

Porque: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrara una serie de preguntas que se le solicita responda marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si _____ No X

Porque: no me las han dado a conocer por escrito solo verbalmente

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No X

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No X

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Explique un control entorno a las tareas que se realizan

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No X

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si X No _____

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No X

De qué forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna X

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si X No _____

Porque: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrara una serie de preguntas que se le solicita responda marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si _____ No X

Porque: solo verbalmente

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No X

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si X No _____

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Explique: el control de caja chica _____

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No X

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si X No _____

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No X

De qué forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna X

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si _____ No X

Porque: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si No

Porque: consulte con el gerente

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si No

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No X

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Ninguno _____

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No X

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No X

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No X

De qué forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna X

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si X No _____

Porque: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si No

Porque: _____

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si No

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaura

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si X No _____

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Explique: cuadrar cuentas diario

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si X No _____

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si X No _____

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si X No _____

De que forma: Revisando, cuadrando y verificando el trabajo

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual X

Ninguna _____

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si _____ No X

Porque: _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si _____ No X

Porque: _____

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No X

Porque: _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No X

Porque: _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No X

Porque: _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Explique: Ninguno _____

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No X

Porque: _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No X

Porque: _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No X

De que forma: Revisando, cuadrando y verificando el trabajo

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna X

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si _____ No X

Porque: _____

d) Análisis de la información

Resultados de las encuestas aplicadas al Gerente General

Los resultados que se demuestran en los cuadros siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al gerente del restaurante de comidas variadas para determinar la problemática que esta tiene.

Tabla No.1

La Visión y la Misión

Respuesta	Contenido
Si	0
No	0

Base de datos: Gerente General

Como se puede observar en el cuadro No.1 el Restaurante no tiene por escrito la visión y la misión, lo que indica que no conocen el propósito del restaurante de comida variada.

Tabla No. 2

Manual de funciones

Respuesta	Contenido
Si	0
No	0

Base de datos: Gerente General

El cuadro anterior demuestra que el restaurante de comida variada no tiene un manual de funciones, lo cual es importante para la descripción y la responsabilidad de los diferentes puestos que se tienen.

Tabla No. 3

Contratación de personal

Respuesta	Contenido
Habilidades	1
Experiencia	
Cualidades	1
Otros	

Base de datos: Gerente General

Se puede observar que en el cuadro No.3 el restaurante de comida variada para contratar personal toma en cuenta las habilidades y cualidades que tiene el aspirante para desempeñar determinado puesto.

Tabla No. 4

Perfil

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos. Gerente General

Como se puede observar el restaurante de comida variada cuenta con una serie de requisitos para los diferentes puestos, logrando así colocar al personal que cumple con los requisitos.

Tabla No. 5

Información sobre las funciones

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos. Gerente General

El cuadro No. 5 demuestra que si les brindan la información necesaria sobre sus funciones a los empleados de nuevo ingreso y lo hacen conforme se van adecuando y conociendo las actividades gerente y específicas del puestos.

Tabla No. 6

Capacitación a los empleados

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de Datos: Gerente General

Se puede observar en el cuadro No. 6 que si les brindan capacitaciones a los empleados, esto es necesarios para que los empleados desempeñen mejor sus funciones.

Tabla No. 7

Supervisiones a los empleados

Respuestas	Contenido
Administrativo	0
Operativo	0
Otros	0
Ninguno	1

Base de datos: Gerente General

Como se puede observar en el cuadro anterior el restaurante de comida variada no realiza ningún tipo de supervisión.

Tabla No. 8

Tipos de Control

Respuestas	Contenido
Personal	0
Funcional	0
Administrativo	0
Materiales y suministros	0
Ninguno	1

Base de datos. Gerente General

El cuadro No. 8 refleja que el Restaurante de comida variada no realiza ningún tipo de control para la realización o supervisión de las actividades que se realizan dentro del Resturante y ese es otra deficiencia que tiene el restaurante de comida variada.

Tabla No. 9

Normas por escrito Restaurante de Comida Variada

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

Como se pude observar en el cuadro No. 9 El Restaurante de Comida Variada no cuenta con normas por escrito para la realización de sus programas.

Cedula No. 1	Tema del proceso administrativo
El tema del proceso administrativo que necesita ser analizado en el Restaurante de Comida Variada es el control, debido a que no cuenta con normas y proceso para el desarrollo de las labores.	

Base de datos: Gerente General

Resultados de las encuestas aplicadas al Gerente General

Los resultados que se demuestran en los cuadros siguientes, fueron obtenidos mediante un cuestionario dirigido al Gerente de Restaurante de Comida Variada.

Tabla No. 10

Normas por escrito por las que se deben regir

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

Como se puede observar en el cuadro anterior el restaurante no cuenta con normas por escrito para la realización de sus programas, por lo que es de suma importancia que esta las tenga para llevar un mejor control en la realización de sus actividades.

Tabla No. 11

Control de asistencia a las labores

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

En el cuadro No. 11 indica que no cuenta con un control de asistencia a las labores, lo cual es necesario ya que así se puede verificar el cumplimiento de los empleados a sus labores.

Tabla No. 12

Marcan boleta al momento de ingresar a Restaurante de Comida Variada

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

El cuadro refleja que los empleados del Restaurante de Comida Variada no cuentan con ningún tipo de control al momento de ingresar al restaurante.

Tabla No. 13

Controles administrativos

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

En el cuadro No. 13 demuestran que no aplican controles operativos dentro del Restaurante de Comidas Variadas, Por lo no cuentan con un sistema que les indique las desviaciones de las actividades.

Tabla No. 14

Controles sobre las actividades que realizan

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

Como se puede observar en el cuadro No. 14 los empleados no tiene el conocimiento de las normas por escrito para realizar las actividades, es necesario que estos tengan el conocimiento de las normas para que así se lleven a cabalidad los planes que se pretenden realizar .

Tabla No. 15

Control sobre las actividades que realiza

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

Como en el cuadro No. 15 los empleados no llevan un control sobre las actividades que realizan; por lo que no se puede verificar la eficacia o deficiencia de las actividades que estos ejercen.

Cedula No. 2	Tipo de control que realizan los empleados
<p>Los empleados no realizan ningún tipo de control, dando esto como resultado una deficiente administración.</p> <p>Pues la implementación de controles administrativos facilita la supervisión del rendimiento de cada empleado.</p>	

Base de datos : Gerente General

Tabla No. 16

Evaluación del desempeño

Respuesta	Contenido
Si	0
No	1

Base de datos: gerente General.

El cuadro anterior refleja que no evalúan a los empleados sobre el desempeño de las actividades por lo que no verifican si estos cumplen a la cabalidad con las actividades que realizan y no detectan en que fallan cuando no se cumple con lo planeado.

Tabla No. 17

Cada cuanto evalúan el desempeño de los empleados

Respuesta	Contenido
Diario	0
Semanal	0
Mensual	0
Ninguno	1

Base de datos: gerente General.

Como se puede observar en el cuadro anterior en ningún momento son evaluados los empleados sobre el desempeño de las actividades que realizan, por lo que no se puede observar si estos están cumpliendo con el logro de los objetivos.

Tabla No. 18

Control de vacaciones

Respuesta	Contenido
Si	1
No	0

Base de datos: gerente General.

El cuadro No. 18 indica que el Restaurante de Comidas Variadas si cuenta con un control de vacaciones de los empleados, lo cual es importante porque así los empleados gozan de sus vacaciones en el tiempo respectivo

ANEXO 2

Diagnostico

Se realizó un análisis FODA, que es una herramienta que permite visualizar de una manera más amplia la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El termino FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (en inglés SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). De este cuadro variable, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas, en cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

- ANÁLISIS F.O.D.A.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de Productos • Prestigio • Ubicación estratégica • Constante crecimiento en las ventas • Precios competitivos • Personal comprometido con el desarrollo de la empresa • Amplia capacidad de producción • Experiencia y Conocimiento del arte del culinario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado potencial en el área de restaurantes. • Escasa variedad de platillos ofertados por la competencia - Demanda de servicios en fin de semana - Incremento de la demanda en época de verano. - Numerosos clientes potenciales - Crecimiento del mercado - Antigüedad en el mercado
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Productos perecedero. • Rotación constante de personal • Espacio reducido del restaurante • Personal poco capacitado • No se encuentra definido el liderazgo y la autoridad • Carece de controles administrativos • El personal no conoce las normas por escrito 	<ul style="list-style-type: none"> • Varios competidores en el mercado • Algunos productos de la competencia, poseen mayor penetración en el mercado. • Situación económica - Los costos han ido aumentando anualmente.

FUENTE: Elaboración propia

Factores Internos

- **Fortalezas**

Diversidad de Productos

El restaurante cuenta con un menú que cuenta con diferentes tipos de comida y variedad de precios, tomando el cuenta el gusto de sus clientes.

Prestigio

Desde su fundación en el año 2000 el restaurante ha contado con una buena imagen ante la población a la que va dirigida.

Ubicación estratégica

La buena ubicación con la que cuenta el restaurante ha sido una de las cualidades que lo han llevado a ser un negocio rentable.

Constante crecimiento en las ventas

El crecimiento con el que cuenta en la actualidad el restaurante se debe en gran manera al crecimiento que ha tenido en los últimos años sus ventas.

Precios competitivos

El adaptarse constantemente a la situación económica de sus clientes ha podido manejar un tipo de precios, con los que puede competir.

Personal comprometido con el desarrollo de la empresa

El que los empleados se encuentren comprometidos con la empresa se ha convertido en una fortaleza ya que ellos se interesen por el bien de la empresa en general.

Amplia capacidad de producción

El restaurante cuenta con el personal necesario para tener una producción eficiente, la cual cubre las necesidades de sus clientes.

Experiencia y Conocimiento del arte del culinario

Cuenta con una basta experiencia en el ramo culinario, dado a que los fundadores fueron empleados en un restaurante similar.

- **Debilidades**

Productos perecederos

Al ser un negocio de comida existe una gran debilidad como es los productos perecederos pues cuentan con un tiempo definido para su consumo.

Rotación constante de personal

La falta de un sistema eficiente de contratación se ha visto reflejada en la rotación constante que tiene el personal.

Espacio reducido del restaurante

Debido a la gran afluencia de clientes con los que cuenta el restaurante, se ha vuelto un problema el tener el espacio reducido.

Personal poco capacitado

La capacitación que se le brinda al personal es muy poca debido al alto número de clientes a los que atiende.

No se encuentra definido el liderazgo y la autoridad

Por ser un negocio familiar se tiende a tener varios conflictos, esto debido a la diversidad de opiniones de los dueños.

Carece de controles administrativos

El no contar con ningún tipo de control hace que el restaurante incurra en gastos innecesarios, y en pérdida de tiempo.

El personal no conoce las normas por escrito

Debido a esto los empleados realizan un sin fin de actividades que no les corresponde, descuidando así las tareas específicas a su puesto.

Factores externos

- **Oportunidades**

Mercado potencial en el área de restaurantes

El ser unos de los precursores en el área nororiente ha tenido una gran ventaja ante la competencia.

Escasa variedad de platillos ofertados por la competencia

El ofrecer una constante variedad de platillos ofertados ha puesto al restaurante en una ventaja ante la competencia.

Demanda de servicios en fin de semana

Por ser un restaurante que se encuentra en una ubicación estratégica el fin de semana se convierte en sus mejores días de ventas.

Incremento de la demanda en época de verano

Esta época es fundamental por los descansos que acompañan a esta época.

Numerosos clientes potenciales

Debido al constante crecimiento de la población productiva ha crecido el número de clientes potenciales.

Crecimiento del mercado

Este crecimiento se debe en gran parte a la buena atención que se le ofrece al cliente, sin dejar de mencionar la variedad de productos.

Antigüedad en el mercado

Dado a que el restaurante se fundó hace casi diez años, ha permitido que varias generaciones se encuentren identificadas.

- **Amenazas**

Varios competidores en el mercado

Con el pasar del tiempo se ha ido incrementado la competencia, ofreciendo productos similares a menor precio.

Es notable la competencia en el mercado, ya que ofrece precios más bajos. Esto se debe a que una parte del mercado solo se interesa por el precio más no por la calidad de los productos.

Algunos productos de la competencia, poseen mayor penetración en el mercado.

En el medio donde se desarrolla el restaurante se pueden encontrar una diversidad de restaurantes de comida rápida que llevan muchos años en el mercado que han logrado hacerse de una buena posición en el mercado.

Situación económica

La crisis económica que atraviesa el país ha dado como resultado un decrecimiento de la micro y mediana empresa.

Los costos han ido aumentando anualmente

Dado al alza que año con año han tenido los insumos, este problema ha venido a repercutir en el margen de ganancia.

- **d) Implicaciones de los hallazgos**

Existen beneficios de ciertos hallazgos que realiza la empresa, en el ámbito administrativo el no tener un ambiente laboral definido ni una gestión de recursos humanos puede ocasionar que los empleados no se sientan identificados con la organización y no adopten la visión de la misma, y

para cumplir con los objetivos es necesario que se trabaje en equipo buscando un mismo fin, la continua capacitación hace que los empleados se mantengan actualizados y por consiguiente se preste un mejor servicio.

Para poder darle mantenimiento al equipo de trabajo es necesario que el empleado sea conocedor de su trabajo pero no se conoce el porcentaje de rotación de personal, suponiendo que uno de los operarios más antiguos dejara de laborar para la empresa no se cuenta con manual de funciones que ayude a solventar dudas o problemas que surjan.

La empresa es nueva en el mercado y esto le genera la oportunidad de expandirse y con la calidad de servicio que se presta hay posibilidad de capitalizarse y seguir creciendo, para ello es necesario que se evalúen distintos métodos no únicamente el préstamo. La cartera de clientes es muy pequeña y al aumentarla puede aumentar los ingresos.

La realización de planes a corto o largo plazo hace que el restaurante visualice y cree estrategias que puedan mejorar áreas débiles dentro del restaurante, la planeación estratégica es a largo plazo y al implementarla en la empresa se trabajaría en base de una estrategia la cual haría que se tuviera una visión clara a todos los niveles jerárquicos.

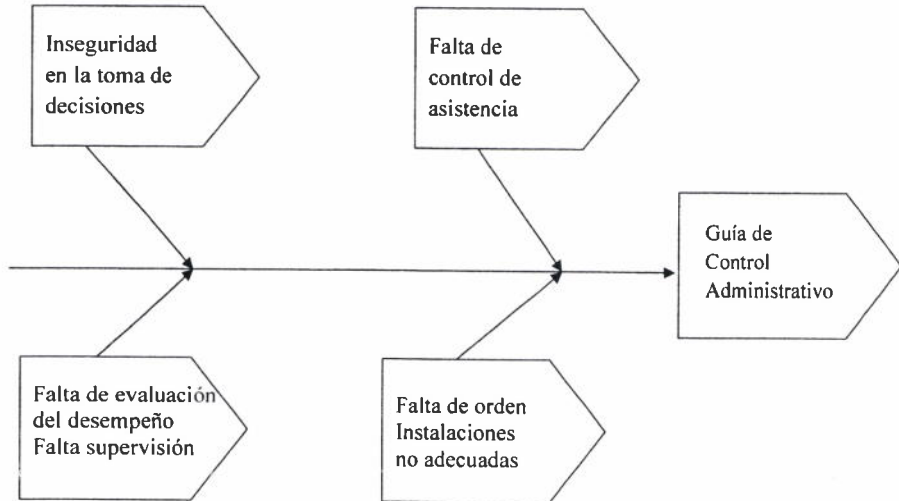
Al no contar con controles administrativos el restaurante no aprovecha al máximo su capacidad instalada.

Al no contar con controles de asistencia de los empleados, esta situación tiene ingerencia en los costos principalmente con los motoristas que son los encargados de la entrega a tiempo de los platillos, generando así en los clientes una sensación de irresponsabilidad afectando el prestigio del Restaurante.

El alza de precios es un factor externo que no se puede controlar por lo mismo es necesario que se maximice el uso de los insumos y evitar así el desperdicio.

E) Diagrama de causa y efecto

Debido a que el control se define como la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se cumplan los objetivos de el restaurante, es necesario que se cuente con un proceso claro y sistemático que ayude a el restaurante a tener unos mejores controles administrativos.



La gráfica nos demuestra los riesgos derivados de un inadecuado control administrativo entre los que se pueden mencionar:

- La falta de control de asistencia
- Instalaciones inadecuadas.
- Falta de orden.
- Inseguridad en la toma de decisiones
- Falta de Supervisión
- Falta de Evaluación del desempeño

Anexo 3



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigido a Gerente General del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Tiene por escrito las normas por las que se deben regir los empleados?

Si _____ No _____

Por que _____

2. ¿Llevar los empleados un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No _____

Por que _____

3. ¿Marcan los empleados alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No _____

Por que _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No _____

Por que _____

5. ¿Qué tipo de control realizan los empleados?

Explique _____

6. ¿Conocen los empleados si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No _____

Por que _____

7. ¿Llevan los empleados un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No _____

Por que _____

8. ¿Evalúan a los empleados sobre el desempeño de las actividades?

Si _____ No _____

De que forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna _____

10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones de los empleados?

Si _____ No _____

Por que _____



Universidad Panamericana de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas
Programa ACA Chiquimula
Licenciatura en Administración de Empresas

Guía de cuestionario dirigida al personal operativo del Restaurante de Comida Variada

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas que se le solicita responder marcando una "X" dentro de la casilla de la respuesta correspondiente.

1. ¿Conoce usted por escrito las normas por las que se debe regir?

Si _____ No _____

Por que _____

2. ¿Lleva un control de asistencia a sus labores?

Si _____ No _____

Por que _____

3. ¿Marca alguna boleta al ingresar al Restaurante?

Si _____ No _____

Por que _____

4. ¿Aplica usted controles Administrativos?

Si _____ No _____

Por que _____

5. ¿Qué tipo de control realiza?

Explique _____

6. ¿Sabe usted si el restaurante cuenta con normas por escrito para realizar las actividades?

Si _____ No _____

Por que _____

7. ¿Lleva un control sobre las actividades que realizan?

Si _____ No _____

Por que _____

8. ¿Evalúan el desempeño de las actividades que realiza?

Si _____ No _____

De que forma: _____

9. ¿Cada Cuanto evalúan el desempeño de las actividades de los empleados?

Diario _____

Semanal _____

Mensual _____

Ninguna _____

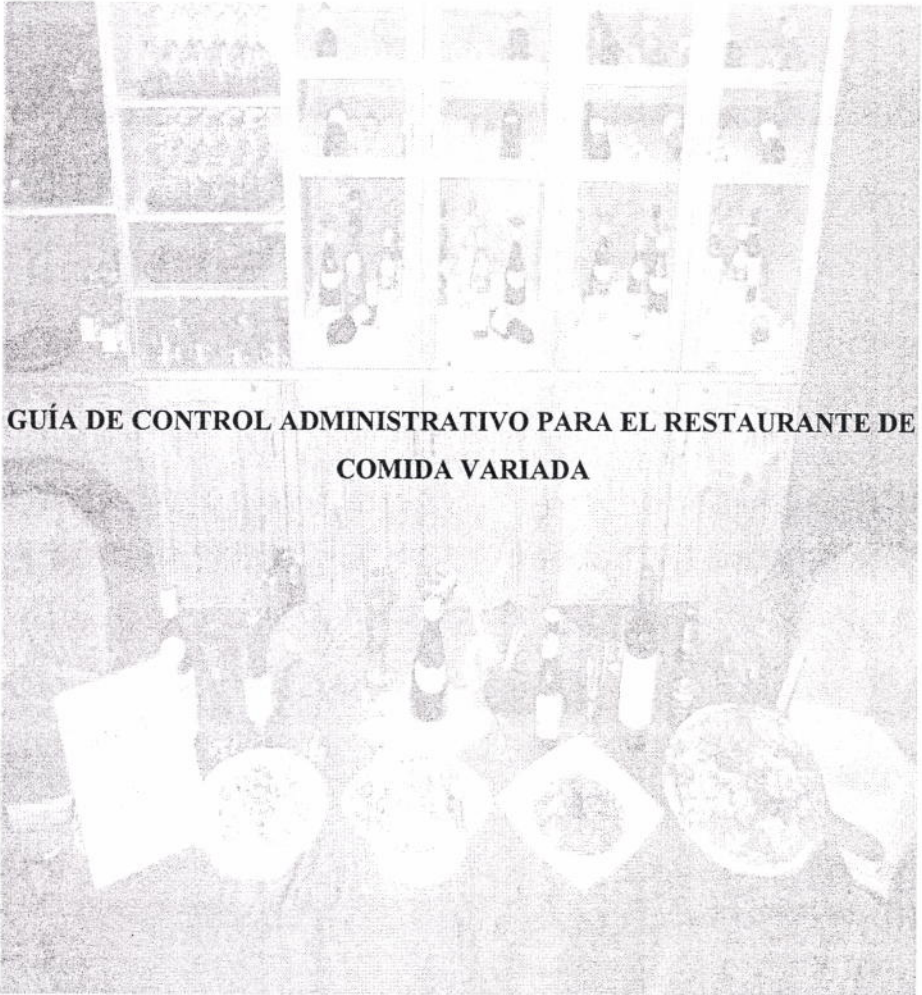
10. ¿Cuenta el restaurante con un control de vacaciones?

Si _____ No _____

Por que _____

Anexo 5

Ejecución de la Propuesta



Introducción

Como consecuencia de los resultados obtenidos en la investigación se propone al Restaurante de Comida Variada, poner en práctica una Guía de Control Administrativo que a continuación se presentan con las características necesarias:

Es necesario que en el Restaurante se realicen las actividades conforme fueron planeadas por lo que se hace necesario ejecutar una guía de control administrativo, para que las actividades se cumplan y para que se realicen de la mejor manera posible.

El objetivo de esta guía es que el Restaurante ponga en práctica las herramientas que se le presentan para que el personal cumpla con sus labores diarias a cabalidad.

En la presente Guía de Control Administrativo se presenta un control preliminar esto con el fin de darle a conocer al personal de nuevo ingreso la visión, misión, políticas reglas y funciones laborales de los diferentes puestos administrativo.

También se presenta una boleta de asistencia que indica la hora de ingreso y la hora de salida del personal administrativo.

Se presenta una boleta de permiso, está con el fin de tener por escrito el motivo por el que se ausenta algún empleado.

Y por último se presenta una boleta de control de vacaciones donde indica en que tiempo gozo de las vacaciones y en que tiempo les toca gozarlas a los diferentes empleados.

Capítulo 1

Controles administrativos

1.1 Control preliminar

Se describe la visión, misión, políticas, reglas y funciones asignadas que deben darse a conocer a los empleados antes de que inicien sus operaciones, que es prácticamente una inducción para asegurar que las actividades se ejecuten con eficiencia y calidad.

1.2 Visión

Ser la cadena de restaurantes líder en el área nororiental.

1.3 Misión

Servir a nuestros clientes solo productos seleccionados con los más altos requerimientos de sabor, higiene y calidad, en un ambiente limpio agradable y a un buen precio.

1.4 Políticas

- garantizar la máxima calidad en la elaboración de nuestros platos
- Prestar servicios de excelencia.
- Asegurar el orden, higiene y mantención de todos los sectores.
- Continuar siendo pionera en cuanto a innovaciones.

1.5 Reglas

Considerando que el restaurante no tiene las reglas por escrito se propone un reglamento el cual se detalla a continuación:

Capítulo 2

Reglamento interno del restaurante de comida variada

Capítulo 1

Preceptos

Fundamentales

Art.1.- En el presente Reglamento Interno de Trabajo al RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA se la denominará “RESTAURANTE” o “EMPLEADORA”, y a todo el personal que labore bajo su dependencia prestando sus servicios por una remuneración, se denominará “TRABAJADOR”, sea este trabajador u obrero.

Art. 2.- REPRESENTACIÓN DE LA EMPLEADORA.- La representación legal del Restaurante de Comida Variada la tiene su propietario.

Art. 3.- Todos los trabajadores sean trabajadores u obreros, recibirán órdenes de los Propietarios, o Administrador, o según lo indicado en el contrato.

Capítulo 2

Admisión de los trabajadores

Art. 4.- ADMISIÓN DE TRABAJADORES.- Es potestad exclusiva de los propietarios, y por lo tanto, ningún funcionario o empleado que tenga personal a su cargo admitirá ni permitirá admisión de trabajador alguno, sin la previa suscripción del contrato respectivo por parte de los propietarios del RESTAURANTE, luego de cumplirse con los requisitos exigidos por la Administración. La inobservancia de lo anterior será considerada como falta grave.

Art. 5.- Toda persona que aspire a ser trabajador del RESTAURANTE deberá proporcionar en forma precisa y fidedigna todos los datos que se piden en los formularios que al efecto

proporcionará la administración, y deberá cumplir los requisitos y entregar los documentos que se le solicitare. Toda falsedad o falsificación de documentos automáticamente declarará nulidad del contrato de trabajo de por vida sin derechos a indemnizaciones

Art. 6.- El trabajador, en el momento de su admisión, acepta que el RESTAURANTE deduzca de su remuneración los descuentos correspondientes al aporte personal para el Seguro Social, impuesto a la renta, y demás cargas determinadas por las leyes. En todo caso la ignorancia no será excusa del cumplimiento de tales deducciones.

Art. 7.- CLASIFICACIÓN DEL TRABAJO Y DE LOS TRABAJADORES.- El RESTAURANTE, por la característica de su actividad, tiene dividido el trabajo en las siguientes áreas: ADMINISTRACIÓN, CAJA, SERVICIO A DOMICILIO, COCINA.

Art. 8.- En todos los casos en que un trabajador ingrese por primera vez a prestar sus servicios para el RESTAURANTE, suscribirá un contrato con cláusula de prueba que no excederá de noventa días.

Art. 9.- Los trabajadores pueden trabajar indistintamente en cualquiera de las áreas y/o sucursales del RESTAURANTE que le asignen sus superiores y siempre que la nueva función no implique un descenso de su jerarquía anterior y no mengüe su remuneración y/o categoría. Y esto le dará el derecho de recibir entrenamiento en distintas áreas afines.

Capítulo 3

De las remuneraciones

Art. 10.- Los sueldos y salarios se fijan de acuerdo a la actividad que realice en el restaurante. En dichas remuneraciones está incluido el valor que corresponde por el trabajo en días de descanso forzoso.

Art. 11.- Los sueldos y salarios se pagarán en forma directa a los trabajadores o a las personas que estuvieron autorizados, por escrito, por el trabajador para efectuar el cobro. Podrá también pagarse la remuneración a través de transferencia bancaria, cuyo comprobante o reporte será prueba suficiente del pago.

Capítulo 4

De las jornadas y horarios de trabajo, vacaciones, permisos y licencias.

Art. 12.- DE LA JORNADA DE TRABAJO. Por la naturaleza de las necesidades, y por las modalidades y actividad de trabajo propia de toda empresa de restaurante, RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA considerando que la mayor parte de sus actividades laborales en forma ininterrumpida, tomará como jornadas de trabajo obligatorio todos los días de la semana, a cuyo efecto establecerá de común acuerdo con los trabajadores el tiempo de descanso forzoso que considerará 48 horas consecutivas, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo, y buscando una reingeniería que permita descansos los fines de semanas en turnos rotativos establecidos.

Art. 13.- La asistencia y puntualidad de los trabajadores del RESTAURANTE será controlada por un sistema de registro de personal ubicado en el área de ingreso del personal. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de ingreso en el sistema, en el momento en que, ya uniformado, se presta a ingresar para el inicio de sus labores. Será considerada como falta grave realizar un registro de marcación diferente al propio o producir cualquier alteración al registro de un compañero o a su propio registro de marcación. Será considerada una falta leve el descuido u omisión de registrar su propia marcación. El hecho de registrar la marcación en tiempo superior al establecido en su horario no implica una determinación de tiempo excedente de trabajo, pues éste será controlado, autorizado y liquidado de acuerdo con los informes que para el efecto elaboren los respectivos Jefes. Es obligación de cada trabajador, registrar la hora de salida en el sistema, estando uniformado, antes de cambiarse de ropa y en el momento que se presta a salir del restaurante.

Art. 14.- El RESTAURANTE establecerá los turnos o jornadas de trabajo en sus diferentes Departamentos, de acuerdo con las necesidades o circunstancias. Dichos horarios y turnos deberán ser observados forzosamente, en las publicaciones en cartelera realizadas por departamento, y sólo él, Administrador de Local y los respectivos propietarios podrán autorizar las excepciones que en determinados casos pudieran permitirse. El horario y turno de trabajo deberá cumplir con los principios fundamentales plasmados en el Código del Trabajo.

Art. 15.- En consideración a las normas legales establecidas en el Código del Trabajo y este reglamento, y de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios, los empleadores y trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos. El trabajador entrante debe iniciar su jornada diaria de labores a la hora señalada en el horario respectivo.

Las horas suplementarias y/o extraordinarias

Art. 16.- El RESTAURANTE podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de su correspondiente Jefe. Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

Art. 17.- Todos los feriados se consideran por ley, horas extraordinarias y se pagarán como tales, y no hay razón para compensarlas con otros días salvo disposición legal (No se consideran horas suplementarias o extraordinarias las que tuvieren que laborar los empleados para compensar feriados o por disposición de autoridad competente).

Capítulo 5

Vacaciones

Art. 18.- La empresa formulará anualmente las vacaciones del personal de empleados, en sus cuadros respectivos, y se hará conocer con (un mes) de anticipación el período en que se concederán las vacaciones.

Art. 19.- Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para la que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador deberá coordinar sus trabajos a fin de que no se prive de las vacaciones anuales a dichos técnicos o personal de confianza. (podrá negar las vacaciones en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente. Lo cual será notificado al trabajador.)

Capítulo 6

De los permisos y licencias

Art. 20.- No se concederá permisos en el RESTAURANTE, a menos que sean debidamente justificados y por las causas establecidas en el Código del Trabajo. Salvo los casos de calamidades domésticas o fuerza mayor, todo permiso deberá ser solicitado con anterioridad y por escrito, indicando la hora, el motivo y el tiempo de duración del mismo, junto con la autorización del Administrador.

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

Los permisos se concederán, en los siguientes términos:

- d. Siempre con (Con o sin) derecho a la parte proporcional de la remuneración.
- e. Con la obligación de reponer el tiempo concedido; o como anticipo a las vacaciones futuras.

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

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

Art. 21.- En caso que el trabajador no pudiese concurrir al RESTAURANTE avisará al Administrador de inmediato y por cualquier medio acerca de su imposibilidad de asistir a laborar, indicando las razones que tuviere para ello, si no se justificase la falta se presumirá que no existen justificaciones.

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

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

Art. 22.- El RESTAURANTE podrá conceder a los trabajadores hasta 5 días de licencia en caso de calamidad doméstica, entendiéndose como tal, el fallecimiento de parientes del trabajador, Dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad o su cónyuge, según lo señalado en el Código de Trabajo.

Capítulo 7

De los deberes y obligaciones de los trabajadores

Art. 23.- Obligaciones de los trabajadores. Es obligatorio para todos los trabajadores del RESTAURANTE incluidos los administradores, el acatamiento y cumplimiento de todas las instrucciones, órdenes, mandamientos o prohibiciones que impartieren los Propietarios que no contradigan la Ley del Código del Trabajo.

Art. 24.- El administrador y demás trabajadores del RESTAURANTE que ejerzan funciones de confianza y dirección, son responsables de la conservación del orden, disciplina, ética, moralidad y cumplimiento en las labores de los trabajadores a su cargo. En casos de faltas leves amonestarán al culpable, pero cuando se trate de falta grave o de reincidencia, deberán comunicarlo al propietario, para que se impongan las sanciones a que hubiere lugar.

Art. 25.- Además de lo indicado en otras disposiciones de este Reglamento y del Código del Trabajo, son obligaciones de todos los trabajadores del RESTAURANTE, las siguientes:

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos, y cumplir las disposiciones del presente Reglamento:

- a) Asistir cumplidamente a su trabajo y respetar el horario con puntualidad.

- b) Observar buena conducta dentro del RESTAURANTE y en sus lugares cercanos, debiendo respetar a sus superiores y cultivar la más completa armonía y consideración con los demás trabajadores, dentro y fuera de las horas de trabajo.
- c) Mantener en buen estado de higiene, uso y conservación de todos los bienes del RESTAURANTE, especialmente los utensilios de trabajo, instrumentos, maquinarias, vehículos, equipo y herramientas, materias prima, etc. y devolver a quien corresponda los materiales no usados.
- d) Brindar a los clientes del RESTAURANTE o a las personas que por cualquier razón concurran a él, fina atención y cortesía, demostrándoles respeto y consideración. Se considerará como falta grave cualquier infracción a la obligación establecida en este literal.
- e) Vestir en todo momento, mientras se esté prestando servicios, el uniforme que entregue el RESTAURANTE, manteniéndolo siempre en perfecto estado de limpieza y presentación.
- f) Demostrar un alto grado de aseó e higiene personal, debiendo por tanto mantener las uñas limpias, el cabello peinado con un corte prudente, y tomar las medidas que además se requieran para tal efecto. La falta de cumplimiento a la obligación establecida en este literal será considerada como grave.
- g) Dar aviso al RESTAURANTE con anticipación cuando supiere que no va a poder concurrir al trabajo, para que en esa forma pueda ser reemplazado transitoriamente y así evitar mayores perjuicios.
- h) Evitar todo cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de los clientes del RESTAURANTE, y, en general, la seguridad de otras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, equipos o instrumentos, materias primas y lugares de trabajo.
- i) Comunicar a sus superiores los peligros de daños materiales que pudieran amenazar la integridad personal de funcionarios, trabajadores, clientes del RESTAURANTE, o cualquier persona.

- j) Trabajar en casos de peligro o siniestro inminente por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima, y aún en los días de descanso forzoso, cuando peligren los intereses del RESTAURANTE, en tales casos tendrán derecho a los recargos sobre la remuneración, de acuerdo con la Ley.
- k) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos o comerciales, parcial y/o totalmente fórmulas y/o ingredientes de preparación de la comida o bebidas o de cualquier otra naturaleza, acerca de los cuales tengan conocimiento en razón de su trabajo. La violación a ésta obligación será considerada como falta grave, sin perjuicio de las responsabilidades legales a que hubiere lugar.
- l) Suministrar a sus jefes o superiores, en la forma y tiempo requerido informes completos de todo lo que le soliciten en relación con su trabajo.
- m) Cumplir estrictamente con los procesos y procedimientos determinados por el RESTAURANTE para las labores, tales como atención a clientes, servicio en el local o a domicilio, despacho, mantenimiento, elaboración, facturación, cobro y cualquier otro propio de las actividades de la empleadora. Se entenderá que la inobservancia a ésta obligación será considerada como falta grave.

Art. 26.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES. Además de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Código del Trabajo y en otras disposiciones legales o en este Reglamento, está prohibido al trabajador:

- a) Ocuparse en horas de trabajo de asuntos extraños a su labor, considerándose en este caso la prohibición expresa de atender asuntos personales.
- b) Incurrir en malos tratamientos, de palabra o de obra, o en amenazas de cualquier género para con sus superiores, o clientes del RESTAURANTE, compañeros, o para con sus familiares, así como para cualquier persona que estuviere en las dependencias del RESTAURANTE, como cliente o no.
- c) Paralizar o suspender sus labores, individual o colectivamente, sin motivo legal, o disminuir el ritmo de ejecución de trabajo.

- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, o con manifestaciones de haber ingerido licor, o bajo el efecto o acción de estimulantes, estupefacientes, o drogas de cualquier género.
- e) Vender o ingerir licores o drogas dentro del RESTAURANTE.
- f) Formar grupos interrumpiendo su trabajo o interrumpiendo el de los demás trabajadores del RESTAURANTE sin ninguna justificación legal.
- g) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de otras personas, así como la de los establecimientos de trabajo, utensilios, o en general, los bienes del RESTAURANTE o bienes que se encuentren en el mismo y que sean de propiedad de terceros.
- h) Los Trabajadores que en razón de sus funciones receiptaren dinero, deberán verificar la legitimidad de éste, y no podrán recibir en pago cheques ni documentos de ninguna clase sin previa autorización del Administrador.
- i) Hacer escándalos o cometer cualquier acto reñido con la moral o las buenas costumbres en el RESTAURANTE.
- j) Portar armas de cualquier naturaleza.
- k) Hacer colectas, rifas o juegos de cualquier clase en el lugar de trabajo, salvo con el permiso de sus superiores.
- l) Incitar, fomentar o participar en manifestaciones hostiles de cualquier clase, individuales colectivas, contra el RESTAURANTE, sus personeros, sus clientes o visitantes, o contra los compañeros de trabajo.
- m) Ocupar los bienes del RESTAURANTE en obras, trabajos o servicios extraños a los intereses de aquella.
- n) Disponer arbitrariamente o causar daño a uno o más bienes del RESTAURANTE.

- o) Ingresar en los sectores o dependencias del RESTAURANTE que no correspondan a su trabajo específico.
- p) Hacer propaganda política, religiosa, o realizar actividades contra autoridad o contra el orden público.
- q) Tomar o usar cualquier objeto o prenda de los clientes del RESTAURANTE, o proponer a éstos negociaciones de cualquier tipo, o inquirir o averiguar sobre su vida y condiciones, o exigirles propinas, tanto en el local del RESTAURANTE o en servicio a domicilio.
- r) Ingresar al RESTAURANTE paquetes, excepto la ropa del uniforme. En el caso que los paquetes que quieran ingresar sustancias o elementos que sean de riesgo físico o legal para el RESTAURANTE y sus ocupantes.
- s) Atender o aceptar visitas dentro y fuera del RESTAURANTE en sus horas de trabajo sin autorización, así como recibir y hacer llamadas telefónicas personales sin autorización.
- t) Omitir la elaboración de comanda, certificación de comanda u orden de despacho, o factura o nota de venta o cargo a cuenta a clientes por consumo de alimentos y bebidas o por prestación de servicios, servidos en el RESTAURANTE o pedidos para llevar. Alterar los precios de las planillas, facturas o cuentas formuladas por el RESTAURANTE, o solicitar de los clientes mayores sumas que las establecidas en tales documentos, o no entregar los documentos autorizados como el ticket de la máquina registradora, la nota de venta o la factura correspondiente a los clientes. Esto constituye
- u) Poner avisos de cualquier índole en las paredes interiores o exteriores del RESTAURANTE, o en sus proximidades sin autorización.
- v) Fumar o dedicarse a la lectura en horas de trabajo. Si esto se hiciera en áreas de atención al público.
- w) Participar o promover juegos de azar dentro del establecimiento del RESTAURANTE.
- x) Encargar a otro trabajador sus obligaciones laborales sin el consentimiento previo y expreso del Administrador.

- y) Dormirse dentro de las horas de trabajo.
- z) Alterar o falsificar documentos, información o datos, o ejercer cualquier acto doloso.
- aa) Sustraer, hurtar, ocultar o apropiarse de dinero del RESTAURANTE.
- bb) Alterar, borrar, grabar o enviar por cualquier medio los archivos de propiedad de RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA o sacar del RESTAURANTE o de sus oficinas programas, información electrónica o cualquier otra de uso de RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA.
- cc) En general, realizar acto de acción u omisión que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena ejecución de sus propias labores y en la de sus compañeros; o que demuestre falta de disciplina o de respeto para con sus superiores o clientes del RESTAURANTE, o que vaya en desmedro del prestigio y buena presentación del RESTAURANTE.

Art. 27.- Comenzadas las labores de cada día, los trabajadores no podrán retirarse de su trabajo antes de terminar la jornada, de acuerdo a los respectivos horarios, excepto en caso de enfermedad que lo amerite, accidente u otra causa suficiente, a criterio del Administrador, quien dará la autorización cuando lo considere necesario.

Art. 28.- Todos los trabajadores serán personalmente responsables por las máquinas, equipos, vehículos, utensilios, herramientas, materiales, implementos de trabajo, uniformes, productos elaborados o alimenticios, que se les confiaren; y en caso de pérdida, daño o destrucción por su culpa, negligencia o descuido, o por desobediencia a este Reglamento o a las instrucciones que se les imparta, deberán indemnizar al RESTAURANTE por su valor de reposición, y demás perjuicios, salvo el caso de deterioro por el tiempo de uso y la calidad del mismo.

Art. 29.- Toda persona que labore para el RESTAURANTE, está obligada a obrar con el cuidado y prudencia necesarios para evitar que ocurra un accidente, debiendo tomar las medidas de seguridad impartidas por los superiores o por criterio propio.

Art. 30.- Queda especialmente prohibido conducir vehículos, y operar o tratar de reparar máquinas, equipos o implementos de cualquier naturaleza, a personas no autorizadas expresamente por el Administrador para el efecto.

Art. 31.- El trabajador que se percate de algún defecto o falla en algún artefacto, equipo o vehículo, deberá dar aviso inmediato a su superior, y éste tomará las medidas que el caso requiera, bajo su responsabilidad.

Art. 32.- Igualmente queda prohibido abandonar vehículos, equipos o artefactos en funcionamiento mientras estos requieran de vigilancia por parte del encargado de los mismos.

Art. 33.- Todo el que tenga bajo su cuidado cualquier tipo de vehículo, equipo o máquina, deberá preocuparse de que reciba el cuidado técnico y mantenimiento necesario para su buen funcionamiento a costo del RESTAURANTE.

Art. 34.- Cuando una persona sufriera un accidente dentro del RESTAURANTE, sea trabajador o visitante, el o los trabajadores que se percaten del mismo y que estuvieren próximos, tienen la obligación ineludible de prestarle inmediatamente todo el auxilio que el caso requiera, debiendo solicitar ayuda si fuera necesario, y debiendo reportar el particular al Administrador del RESTAURANTE, tan pronto como sea posible.

Capítulo 8

De la sanciones

Art. 35.- El incumplimiento de las obligaciones, así como la inobservancia de las prohibiciones de este Reglamento, se considerarán como faltas, las que serán sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiere ocasionado al RESTAURANTE.

Art. 36.- Son faltas, todas las transgresiones a las obligaciones o prohibiciones que tienen los trabajadores según los contratos de trabajo que se suscribieren, según el presente Reglamento

Interno de Trabajo, y según el Código del Trabajo, salvo las que dicho Código o este Reglamento sancionaren con la terminación de las relaciones de trabajo, previo Visto Bueno.

Art. 37.- El RESTAURANTE, a través de sus funcionarios debidamente autorizados, podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones al trabajador que infrinja cualquiera de las obligaciones o prohibiciones constantes en este Reglamento y sin que signifique, o requiera, de orden o prelación alguna.

Con el propósito exclusivo de conservar una buena disciplina, corrección y cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias, se establecen las siguientes sanciones:

- a. Amonestación verbal
- b. Amonestación escrita
- c. Separación del RESTAURANTE, previo trámite establecido en la Ley.

Capítulo 9

Regulaciones especiales para los trabajadores que manejan fondos

Art. 38.- Los trabajadores que tengan a cargo o trasladen temporalmente dinero como producto de la actividad del RESTAURANTE, como parte de la recaudación de ventas o de cualquier otro concepto, no podrán llevarse dicho dinero por ningún motivo. Quedando así responsables de toda pérdida, El RESTAURANTE se reserva el derecho de entablar las acciones civiles y penales que la ley otorga.

Art. 39.- Es absolutamente prohibido cambiar cheques a los trabajadores del RESTAURANTE o de cualquier otra persona, sean clientes o particulares, que no lleven la correspondiente autorización de los Propietarios o administrador, caso contrario quien proceda contraviniendo lo que se estipula, a más de la sanción establecida, responderá económicamente por el hecho.

Art. 40.- Queda absolutamente prohibido a los cajeros y a los demás trabajadores recibir moneda nacional o extranjera, objetos, cheques, cartas, paquetes, alhajas, etc., de parte de terceras

personas o a título personal por encargo especial independientemente de los dineros u objetos que normalmente se recaudan o se reciben a cuenta de los servicios del RESTAURANTE.

Art. 41.- Está absolutamente prohibido sustraer, hurtar apropiarse u ocultar dinero de la compañía, la cual será sancionado con la terminación del contrato de trabajo de acuerdo a lo dispuesto en este reglamento.

Capítulo 3

Funciones del personal

3.1 Gerente general

Puesto: Gerente general
Función: <ul style="list-style-type: none">• Responsable de la apertura y cierre del local• Asignar y supervisar tareas• Encargado de caja• Compras• Relaciones Publicas• Marketing

3.2 Administrador

Puesto: Administrador
Función: <ul style="list-style-type: none">• Cuidado de las personas y bienes del local• Cuidado de los clientes y bienes de los mismos• Pagos Proveedores, Acreedores• Operaciones Bancarias, Legales• Sueldos y Jornales• Responsable de el sistema de computo• Encargado del mantenimiento de los bienes muebles• Responder ante quejas

3.3 Cocinero

Puesto: Cocinero

Función:

- Control de Mercaderías y faltantes
- Realización de los distintos menús
- Control de higiene de la cocina
- Delegar de manera apropiada las tareas al ayudante de cocina
- Encargarse del cuidado de los bienes de uso para realizar los menús
- Hacer uso adecuado de los materiales necesarios para los menús

3.4 Ayudante de cocina

Puesto: Ayudantes de cocina

Función:

- Colaborar en la realización de los menús
- Higiene de la cocina
- Cuidado de los bienes de uso de la cocina
- Cuidado de los bienes de uso para realizar los menús
- Realizar tareas de agilidad para el trabajo del chef
- Ser diligente

3.5 Mesero

Puesto: Mesero

Función:

- Orden y limpieza del local
- Cuidado de su sector de trabajo
- Atención cordial y eficaz
- Reordenar sector de trabajo después del servicio
- Cuidado de los bienes de uso
- Uso adecuado de las mercaderías
- Respetar el orden y pedido
- Responsable y educado

3.6 Motorista

Puesto: Motoristas

Funciones:

- Eficiencia y eficacia
- Uso adecuado de l vehículo
- Responsable y cordial

3.7 Cajero

Puesto: Cajeros

Funciones:

- Mantener al día los controles de compra.
- Ingresar a la base de datos de los inventarios los suministros adquiridos.
- Deberá llevar control de las facturas emitidas por concepto de ventas.
- Extender el comprobante de consumo a los clientes que atiende el restaurante.
- Atender a las personas que se presentan a hacer cobros al restaurante.

Capítulo 4

4.1 Control de Registro de asistencia

Es importante que en toda empresa o institución lleven un registro de asistencia de los empleados, para que así pueda llevarse un control sobre la puntualidad y asistencia logrando por medio de este el cumplimiento de las entradas y salidas al trabajo.

Dado que el restaurante tiene un horario mixto que establece el Código de Trabajo en el artículo 117 que la jornada ordinaria diurna no puede ser mayor de ocho horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana; por lo que el horario a que deben estar sujetos los trabajadores del Restaurante es el siguiente:

Empleados Administrativos

De Lunes a Domingo:

Turno de la mañana:	Entrada:	06:00 horas	Salida 14:00 horas
Turno de la noche	Entrada	14:00 horas	Salida 10:00 horas

Todos los trabajadores deben estar puntuales en su trabajo tanto al ingreso como en la salida de sus labores, es por eso que se propone a Restaurante de Comida Variada, poner en práctica la boleta que a continuación se presenta sobre el registro de asistencia para los empleados, ya que así se llevará un control sobre la asistencia de los mismos al Restaurante.

Se consideró este sistema de control de asistencia debido a que es más confiable ya que los empleados tienen que firmar al momento de ingresar y a sus labores y al momento de retirarse de de la misma y no implica un gasto elevado.

RESTAURANTE DE COMIDA VARIADA

4.2 Boleta de Registro de Asistencia del Personal del Restaurante de Comida Variada

Nombre Completo: _____ Cargo: _____

Mes: _____ Días Laborales _____

Día	Hora de		Asistencia			Inasistencias Por					Autorizadas	
	Entrada	Salida	Puntual	Impuntual	Firma	Enfermedad	Personal	Igss	Citación oficial	Otros	Si	No

4.3 Control de Permiso Laboral

El permiso laboral es el acto administrativo, cuya autorización está a cargo del gerente y/o jefe, mediante el cual se le concede al empleado, ausentarse justificadamente al centro laboral durante la jornada legal trabajo.

El uso del permiso se da a solicitud del interesado y está condicionado a las necesidades de la empresa. El permiso se formaliza mediante la “Boleta de Permiso Laboral” correspondiente. Su autorización depende de la urgencia de la acción y no perjudicando el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

Los trabajadores que por asuntos de interés particular necesitan permisos para no asistir a sus labores, lo deberá solicitar por escrito y con anticipación al gerente, debiendo el trabajador expresar el motivo que justifique el permiso para los efectos de su calificación.

Por lo tanto se propone a El Restaurante de Comida Variada, poner en práctica la boleta de permisos que a continuación se le presenta para que así pueda llevar un control sobre la ausencia de los empleados a sus labores.



4.4 Boleta de Permiso Laboral

Yo, _____

Nombre y Apellidos del Trabajador.

Puesto que desempeña en el Restaurante de Comida Variada: _____

Fecha del permiso _____

Me comprometo a dejar de sustituto a: _____

Motivo:

Personal: IGSS: Enfermedad:

Chiquimula; _____ de _____ de 2010

F) _____

No. de Cédula _____

AREA EXCLUSIVA PARA USO DEL PATRONO

Permiso con goce de salario

Permiso sin goce de salario

Se autoriza el permiso solicitado: F. _____

4.5 Control de Vacaciones laborales

Las vacaciones son la interrupción retribuida establecida legalmente y de manera anual para proporcionar el merecido descanso del trabajador. Es realmente un derecho del trabajador derivado de su propia relación laboral.

El Código de Trabajo establece en el artículo 130 que todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de 15 días hábiles.

Es importante que el Restaurante de Comida Variada, ponga en práctica la boleta de constancia de vacaciones que a continuación se le presenta, para que así cuente con un registro sobre el período de tiempo en que le toca gozar de las vacaciones a los diferentes empleados.



4.6 Boleta de Constancia de Vacaciones

Nombre Del Empleado: _____

Cargo: _____

Fecha de Ingreso: _____

Período anterior gozado: _____

Período a gozar: _____

Por este medio hago constar que goce mi período vacacional:

Del _____ Al _____ Del Año _____

F _____

Firma del empleado

Conclusión

El Restaurante de Comida Variada pertenece a un grupo sólido el cual cuenta con operaciones en varios departamentos de la región, por tal situación esta compuesto por un gran numero de colaboradores, por lo que es necesario la implementación de un reglamento interno, definición de funciones y controles tanto de entrada y salida así como también de vacaciones, que les permita tener un mejor control del desempeño de los empleados, reducir los costos de operación, y bajar los índices de rotación del personal, para lograr ser una empresa competitiva y líder en la region.

Recomendaciones

Implementar a la brevedad posible Controles Administrativos en el Restaurante de Comida Variada, propuestos en el estudio, para así lograr un mejor control de los movimientos del personal. La implementación debe hacerse después de haberlos dado al personal.

Socializar con el personal del Restaurante el Reglamento interno que se propone en el presente estudio. La socialización puede hacerse por medio de reuniones periódicas por un lapso no mayor de un mes.

Realizar con el personal de nuevo ingreso en el restaurante una inducción al puesto de trabajo, para darles a conocer el reglamento interno controles administrativos y funciones.