

**PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EN PIZZAS & LASAGNAS DOLCE GELATTO**

LUZ MERY LEDESMA RENDÓN

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PACUAL BRAVO
FACULTAD PRODUCCIÓN Y DISEÑO
INGENIERIA INDUSTRIAL
MEDELLIN
2013**

**PROPUESTA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EN PIZZAS & LASAGNAS DOLCE GELATTO**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTORA: LUZ MERY LEDESMA RENDÓN
ASESOR: JUAN MACÍA GÓMEZ
Ingeniero de Producción

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PACUAL BRAVO
FACULTAD PRODUCCIÓN Y DISEÑO
INGENIERIA INDUSTRIAL
MEDELLIN
2013**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, junio de 2013

DEDICATORIA

Cuando me hallaba en el mejor momento de investigación del presente trabajo, mi hijo Jacobo, de 13 años, sufrió un grave accidente que lo dejó en coma. Mi vida, por supuesto, se alteró, y lo que en un momento avizoraba ser un gran trabajo de investigación, aunado a mi propio proyecto de vida, se redujo a cumplir con los mínimos requisitos exigidos por mi institución educativa para optar a mi título de Ingeniera Industrial. Le dedico este trabajo a mi hijo, rogando a Dios por su recuperación.

AGRADECIMIENTOS

A toda mi familia que me ha colaborado para continuar este trabajo a pesar de mi tragedia.

A la Institución Universitaria Pascual Bravo y a sus docentes, que han comprendido mi circunstancia.

Y a Dios, por darme fuerzas.

Contenido

Glosario	8
Resumen	9
INTRODUCCIÓN	10
1. RESEÑA DE LA EMPRESA	11
2. EL PROBLEMA	14
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
2.4 JUSTIFICACIÓN	15
2.5 ALCANCE	16
2.6 OBJETIVOS	17
2.6.1 Objetivo general	17
2.6.2 Objetivos específicos	17
3.1 MARCO REFERENCIAL	18
3.1 MARCO CONTEXTUAL	18
3.1.1 Antecedentes internos	19
3.1.2 Antecedentes externos	19
3.2 MARCO TEÓRICO	21
3.2.1 Breve recorrido histórico por las teorías de la Administración	21
3.2.2 El talento humano hoy	22
3.2.3 Norma ISO 9001: 2008	24
3.3 MARCO LEGAL	25
4. DISEÑO METODOLÓGICO	26
5. DESCRIPCIÓN PERFILES	27
5.1 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN PIZZAS & LASAGNAS DOLCE GELATTO	27
5.2 PERFILES	29
5.2.1 Perfil del Gerente	30
5.2.2 Perfil Gerente Financiero	34
5.2.3 Perfil Administrador	37
5.2.4 Perfil Líder de Talento Humano	41
5.2.5 Perfil Líder Pizzero (aplica para el Líder de Comida Mexicana y Líder de Punto de Venta).....	44
5.2.6 Perfil Líder Domicilios (aplica para Auxiliares Domiciliarios).....	51
5.2.7 Perfil Líder Centro de Producción (aplica para el Auxiliar del Centro de Producción).....	55
5.2.8 Perfil Meseros	60
5.2.9 Perfil Auxiliar de Cocina	63
5.2.10 Perfil Auxiliar Pizzero (aplica para Auxiliar de Comida Mexicana).....	68
5.2.11 Perfil Contador	73

6. PROCEDIMIENTOS	74
6.1 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	75
6.2 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO	79
6.3 PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA	82
6.4 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	86
Conclusiones	90
Bibliografía	92

Glosario

BOLLOS: Los bollos se hacen con diversos tipos de harina. Un bollo puede ser largo y delgado, corto y redondo y con formas y tamaños diferentes.

BPM: "Buenas Prácticas de Manufactura", Decreto 3075 de 1997.

COCCIÓN: Es la operación culinaria que se sirve del calor para que un alimento sea más rico, apetecible y digerible, favoreciendo también su conservación.

GELATO: Es la variante regional italiana del helado.

INDUMENTARIA: Son prendas fabricadas con diversos materiales, usadas para vestirse y protegerse.

INSUMOS: Disponible para el uso que pierden sus propiedades y características para transformarse y formar parte del producto final.

LASAGNA: Es un tipo de pasta que se sirve en láminas, intercaladas con carne, se termina con bechamel y abundante queso rallado para gratinarla en el horno.

MATERIA PRIMA: Es todo aquel elemento que se transforma e incorpora en un producto final.

PIZZA: Es un pan plano horneado, cubierto de queso mozzarella, salsa de tomate u otros ingredientes locales como son: el salami, los champiñones, las tiras de cebolla, el jamón y aceitunas entre otros.

RECURSO HUMANO: Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización.

REINGENIERÍA: Es la actividad destinada a incrementar las capacidades de gestión del nivel operativo y complementarias de las secuencias nuevas e interacciones novedosas en los procesos administrativos y políticas de una organización.

RECETAS: Es una lista de ingredientes y también una serie de instrucciones en la cual se indica cómo elaborar un plato o una bebida específicos utilizando los ingredientes especificados y los utensilios adecuados para ello.

SALTEAR: Es un método de cocina empleado para cocinar alimentos con una pequeña cantidad de grasa en una sartén y empleando una fuente de calor relativamente alta.

TALENTO HUMANO: Es la capacidad para desempeñar o ejercer una actividad.

TRÁILER: Vehículo sin motor que es remolcado por otro.

WAFFES: Es una especie de torta con masa crujiente parecida a una galleta tipo oblea.

RESUMEN

En este trabajo se abordan los temas relacionados con el talento humano en la pequeña empresa familiar PIZZAS & LASAGNAS DULCE GELATTO, con el fin de generar procesos establecidos que favorezcan el crecimiento de la organización a través de perfiles y procedimientos. Para ello se utilizó la observación de campo, de acuerdo a la experiencia y participación de la autora en dicha organización, lo que llevó al conocimiento de las preocupaciones e inquietudes empresariales de los administrativos y propietarios. Se propone en este trabajo una estructura organizacional, la cual permite estandarizar perfiles y crear procedimientos de gestión del talento humano y el control de los registros que proporcionan las evidencias.

INTRODUCCIÓN

El talento humano, también llamado recurso humano, es el componente más importante de las organizaciones, las que deben velar porque estos sean competentes permanentemente en educación, formación, habilidades y experiencias.

Sin embargo, es frecuente que muchas organizaciones de tipo pequeña empresa o familiar surjan espontáneamente sin tener un norte en cuanto al talento humano se refiere. A medida que van creciendo, se van dando cuenta de las debilidades que se generan frente a la competencia y un mercado cada vez más exigente y con más tecnología. De esta manera, se ven precisadas a avanzar en el sentido e importancia del talento humano dentro de ellas, de lo que depende en mucha medida la conformidad de sus productos.

La organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto tiene una necesidad de dotarse de herramientas, tanto teóricas como prácticas, que le permita organizar el talento humano en este momento de su crecimiento, para poder competir exitosamente en el mercado gastronómico.

En tal sentido, el presente trabajo define para esta organización los procesos relacionados con el talento humano que le permita mantenerse, crecer y proyectarse en el mercado.

Se elabora, en el desarrollo del mismo: estructura organizacional de la empresa, los perfiles de gerente, gerente financiero, contador, administrador, líder del talento humano, líder pizzero, líder comida mexicana, líder domiciliarios, líder centro de producción, meseros, auxiliares; procedimientos de selección de empleados, reclutamiento, entrevista y capacitación. Se menciona, además, el control de los registros.

Se encuentra, por último, en este trabajo, el resumen de una experiencia vital de los propietarios de la organización, quienes partiendo de muy poca infraestructura y capital, pudieron crecer al cabo del tiempo, al punto, que hoy requieren de una reingeniería para proyectar su crecimiento y asumir cabalmente su responsabilidad social empresarial.

1. RESEÑA DE LA EMPRESA

Pizzas & Lasagnas Dolce Gelato: 15 años de trabajo empírico hacia una administración moderna

Tiene 19 años. Se fundó a raíz de una crisis económica de pareja a nivel laboral, cuando trabajaban en asesorías de tránsito.

A eso de 1996 montaron un tráiler (un carrito de madera que engarzaban del carro, un automóvil Renault 6 modelo 72) e hicieron su primera salida un diciembre, en la Avenida del Río. Trataron de instalarse, lograron vender pizzas, espaguetis, perros, hamburguesas, salchipapas. Aún aun no tenía nombre el negocio, cuando Espacio Público del Municipio los retiró. ¿A dónde vamos?, se preguntaron. Vámonos para el Estadio, decidieron.

En el Estadio, los domingos en la mañana, aprovechando la Ciclo-vía cuando aún se podía vender en ese lugar, iban los tres: la pareja conformada por William y Gloria, y su pequeña hija de cuatro años, alternando el cuidado de ésta con las ventas. Decidieron seguir trabajando en el Estadio los domingos y vender únicamente pizzas con gaseosa, a \$1.000, mientras en semana continuaban con las pocas vueltas de tránsito que todavía les resultaba del trabajo anterior.

Fue cuando William, como a él le gustaba la cocina (toda la vida le ha gustado la cocina), pensó en preparar lasagnas. Le enseñó a Gloria a hacerlas, ella se perfeccionó en fabricarlas en casa y salían con ellas ya hechas a venderlas.

Luego trasladaron el *tráiler* al barrio La Milagrosa, en la charcutería de la esquina Los Hornitos, propiedad de la madre de William, quien le permitió a su hijo poner el *tráiler* ahí en la calle. Fue cuando se vieron en necesidad de conseguir un trabajador: Geovanny, un joven de 17 años con todo su entusiasmo para trabajar. Y al poco tiempo unos trabajadores más (varios familiares de primer grado de consanguinidad, por ambos lados, unos seis, en distintas funciones, unos en la preparación de los insumos y dos en ventas en el *tráiler*). La

autora del presente trabajo también participó del proceso de los insumos y venta al público, cuando empezaba a estudiar Tecnología en Producción Industrial.

William inició sus propias formulaciones de los insumos, como la pasta de pizza, la piña, las salsas, y luego se hizo a otro *tráiler* que ubicaron en Ayacucho, en Buenos Aires.

Posteriormente, en 1998, en la vivienda donde ellos habitaban, en Quinta Linda-Buenos Aires, hicieron una ampliación y montaron un primer local con venta al público y domicilios. Luego, en agosto de 2006, vieron la oportunidad de un local en Buenos Aires-Bomboná y lo arrendaron. En el momento de pasarse para ese local se dieron cuenta que la maquinaria que utilizaban era obsoleta, al punto que al momento de trastearse el horno se desbarató. Es importante señalar que antes de pasarse le vendieron los *tráileres* a uno de sus trabajadores, para que él despegara de forma independiente (hoy ese muchacho está progresando con un negocio propio en el barrio Caicedo y continuó con el punto de venta con el *tráiler* en Ayacucho, pero esa es otra historia).

Al poco tiempo, William y Gloria compraron la maquinaria que realmente necesitaban, con la tecnología apropiada, vendiendo primero el carro particular que tenían y luego el apartamento en el cual vivían, para poder comprar. Luego adquirieron el local contiguo al que tenían arrendado e hicieron la ampliación. El local donde hoy funciona la pizzería es en parte arrendado y en parte propio.

En el 2010, William se posicionó también en la esquina de Los Hornitos, pero ya con un local pequeño que pagaba en arriendo a sus hermanos. Y en mayo de 2012 montó otro punto de venta en Buenos Aires-Ayacucho, pagando arriendo por éste. También montaron un centro de producción en Buenos Aires-Bomboná en julio de 2012, en local aparte, debido a que la capacidad instalada ya no resultaba suficiente para el proceso de los insumos.

En septiembre de 2012 William viajó al Perú a un curso de alimentos y regresó bastante sensibilizado, habiendo visto que allá la gente trabajaba con amor al trabajo y a la organización. Es cuando a finales de ese año contrata a su hermana y cuñada para asesorar el talento humano de la organización gracias a los conocimientos académicos de ésta en el ramo.

En resumen, la organización Pizzas y Lasagna cuenta con tres locales con punto de venta al público, siendo el local principal el de Buenos Aires-Bomboná, de donde salen los

domicilios, línea de ventas que habían iniciado desde que estaban en Quinta Linda y tenían un solo domiciliario (el mismo William) trabajando los fines de semana. Hoy la organización cuenta con 4 domiciliarios de tiempo completo.

Por su parte, Dulce Gelato se creó en 2011, después de William y Gloria pensar e investigar sobre los helados y capacitarse en la ciudad de Bogotá: conocieron máquinas, participaron de ferias y tomaron la decisión de crear, en la pizzería, el helado artesanal italiano Dolce Gelato. Contrataron a la hermana de Gloria como administradora de ambos negocios, sin embargo ellos no estaban aún preparados para este salto organizacional.

Actualmente se están haciendo reformas de infraestructura en el local de La Milagrosa. Pizas & Lasagnas Dulce Gelato es una misma empresa familiar, en la que William figura como propietario de Pizzas & Lasagnas y Gloria figura como propietaria de Dulce Gelato. Hoy cuenta con 33 trabajadores, incluyendo intermitentes: 1 administrador sin estudios administrativos, más operarios. Tienen un centro de producción de materias primas, y oficina aparte desde 2011 (antes la oficina quedaba en la propia casa de William y Gloria), en la unidad residencial Torres Verdes, contigua al local principal de Bomboná.

Sus líneas de productos son: línea de pastas (pizzas), comida mexicana, helados, y servicio de heladería y bar.

Es una organización que cuenta con el respaldo de las comunidades donde están situados y es toda una tradición.

Es de anotar que desde noviembre de 2012 la organización contrató a una asesora en gestión del talento humano, que es a la vez la autora de la presente investigación.

2. EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

En los últimos dos años la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto, restaurante de comidas, ha presentado un crecimiento y consolidado un posicionamiento en la comuna 9 de Medellín (Buenos Aires), reflejado en la calidad de sus productos, en la elaboración de sus propios insumos y en su respectivo “sabor”, es decir, con recetas propias, todo ello manifestado en el incremento de sus ventas.

Sin embargo, dado este crecimiento, hay una serie de síntomas por los cuales los propietarios se están dando cuenta que presentan deficiencias en al área administrativa: no tienen personal idóneo y carecen de procesos definidos y documentados de selección de personal, contratación, inducción, evaluación de desempeño, planes de formación y ambiente de trabajo. Los propietarios-administradores muestran también como síntoma muchas ideas en la cabeza (improvisación), falta de estudios y capacitaciones, exceso de empirismo y estrés, lo que da como resultado que contratan personas para el puesto equivocado.

Hasta ahora sólo le han dado énfasis a la tecnología, la infraestructura, las recetas y la comercialización del producto, dejando a un lado la gerencia del talento humano. Estas carencias administrativas se manifiestan en los trabajadores en:

- Conflictos entre compañeros
- Poco sentido de pertenencia al trabajo
- Poco sentido de pertenencia a la organización
- Insatisfacción en el trabajo
- Productos de mala calidad en la elaboración de los insumos, que deben ser reprocesados, afectando al cliente interno

- Quejas permanentes de los clientes por la demora en el servicio en los puntos de atención
- Rotación permanente del personal
- Renuncia al puesto de trabajo
- Constantemente se debe prescindir de sus servicios.

2.2 Descripción del problema

Todo el personal del área administrativa de la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelato se ha desarrollado empíricamente, sin conocimientos en ingeniería industrial o en administración de empresas. Esta investigación será la primera vez que les permitirá acercarse a los conceptos de administración y gerencia del talento humano. La falencia en el manejo del recurso humano es el verdadero problema de esta organización que está en crecimiento y quiere seguir creciendo más.

2.3 Formulación del problema

Siendo que el restaurante Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto pasa por alto el talento humano y sus propietarios pretenden resolver este problema, ¿cómo desarrollar un programa de gestión del talento humano en la organización, y cuál sería éste?

2.4 Justificación

Esta investigación es novedosa para los propietarios porque éstos desconocen el tema del talento humano y para ellos es fundamental acercarse a él en este momento. Esta investigación pretende impactar a la organización objeto de estudio para conducirla a generar en sus empleados un mayor sentido de responsabilidad y pertenencia, y liberar a su vez a los dueños de la preocupación y la carga de estar pensando constantemente que su tiempo no les alcanza y que la organización se les está creciendo sin tomar un rumbo definido y sin saber cómo hacer para asumir un buen manejo del personal.

Con esta investigación se busca que la organización inicie el proceso de construcción de un departamento de talento humano.

El proyecto es apoyado por los propietarios, debido a que la experiencia les ha hecho tomar conciencia de la importancia que tienen los empleados en la organización para lograr la consolidación y expansión en el sector de restaurantes, no sólo en precios, sino en la generación de empleo y satisfacción del recurso humano.

Por tal motivo, Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto se verá beneficiada por la propuesta para la gestión del talento humano que le permita evaluarse y tomar acciones de mejoramiento.

2.5 Alcance

Este proyecto se desarrolló en Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto en sus tres puntos de venta, en la fábrica de insumos y en la oficina, situados en Buenos Aires, de la ciudad de Medellín (Antioquia).

El trabajo se limitó al estudio de los aspectos relacionados con la gestión del talento humano de la organización. Se estudió desde el origen de Pizzas & Lasagnas en 1996, y Dolce Gelatto en el 2011. Se diseñó una propuesta de implementación de un programa de talento humano para esta pequeña empresa, categoría definida según la Ley para el Fomento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Ley 590, en cuanto al número de trabajadores pues está en el rango entre 11 y 50 empleados.

2.6 OBJETIVOS

2.6.1 Objetivo general

Definir los procedimientos necesarios para la gestión de los procesos relacionados con el talento humano de la organización Pizzas & Lasagnas Dulce Gelatto que le permita a ésta mantenerse, crecer y proyectarse en el mercado.

2.6.2 Objetivos específicos

- Brindar conocimientos a la administración en relación a la gerencia del talento humano.
- Analizar los actuales procesos de selección, inducción, capacitación y motivación del talento humano.
- Proponer mejoras a los procesos de selección, inducción y capacitación.
- Documentar los procesos relacionados con el departamento de talento humano.
- Documentar los anteriores procesos siguiendo lo establecido en la norma ISO 9001:2008.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO CONTEXTUAL

3.1.1 Antecedentes internos

Actualmente Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto no tiene establecido un proceso de contratación de personal. Esta es realizada por el propietario, con personas que le son referenciadas por conocidos suyos. Él se limita a hacer una entrevista no formal, en donde su objetivo es saber si la persona tiene o no experiencia, o simplemente por generar una oportunidad de empleo.

Se reciben hojas de vida de personas que están interesadas en trabajar en la pizzería, las que no son evaluadas, pues se contrata de impulso en el momento que se requiere, careciéndose de una visión estratégica moderna del talento humano.

Tampoco se realiza un proceso de inducción ni de bienvenida a la organización al nuevo empleado, lo cual le genera a éste presión desde el momento que inicia sus labores, máxime que la persona que le brinda las indicaciones para empezar a hacer el trabajo carece del carisma y no tiene herramientas para dirigir el entrenamiento.

En cuanto a la formación de los empleados, Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto no tiene establecida la identificación de las necesidades para generar un cronograma de capacitaciones, y hay desconocimiento del personal en lo relacionado con los productos, maquinaria, herramientas y conductas o hábitos laborales.

Actualmente la organización cuenta con registro del inventario, de despacho de insumos a otros puntos de venta, de la hora de entrada y salida de los trabajadores, de productos consumidos por los empleados y de facturas de ventas, pero no cuenta con procedimientos documentados de dichos procesos.

La organización carece de visión, misión, filosofía, valores organizacionales, políticas de calidad.

3.1.2 Antecedentes externos

Un referente para Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto se relaciona con Creps & Waffles. Ambas organizaciones manejan el mismo insumo italiano para los helados, pero su presentación es distinta. Para Creps & Waffles la calidad humana de sus empleados es muy importante:

“Nuestra gente nos enseña a tener fuerza todos los días. Son guerreras, valientes, luchadoras, dedicadas y responsables, que enfrentan situaciones de mucha adversidad. Pero sobre todo con un corazón gigante, que le entrega amor a todo lo que hacen, sirven alegrías, sonrisas, vida. Por eso la calidad humana de Crepes & Waffles es igual a la calidad de nuestros productos.” (Creps & Waffles, 2012).

Por su parte, Richard Branson, creador del emporio Virgin, afirma que su principal lema empresarial es: “¡Venga, vamos a divertirnos!”.

Pero sin duda el paradigma organizacional más importante para Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto lo constituye la empresa Domino’s Pizza, con presencia en 55 países y amplia y sólida aceptación del público. Quizás su secreto está en su lema, que refleja el estado de su talento humano: “Nos mueve la emoción de ser *rápidos y buenos*”. Todos sus trabajadores están comprometidos con la pizza: “Incluso dicen que la salsa de pizza corre por nuestras venas”. Su cultura organizacional es uno de sus pilares, así como la competencia que los conduce a la rapidez en el servicio:

“Algunas empresas tienden a creer que "trabajar" es la antítesis de "divertirse". Domino's Pizza no. Si hasta nuestro lema es "¡Vende más pizza! ¡Diviértete más!". Todos hacemos y vendemos pizza para ganarnos la vida... ¿qué puede haber más divertido que eso? Ésta es nuestra cultura. Esperamos mucho de los miembros de nuestro equipo ¡y ellos cumplen! Como muestra de agradecimiento intentamos crear un ambiente de trabajo que sea divertido a la vez que productivo.” (Dominos’ Pizza, 2012).

“La industria de servicios rápidos, y la de la pizza en especial, es muy competitiva. ¡Y a nosotros nos gusta ganar! Esa veta competitiva se traslada a nuestra competencia del pizzero más rápido del mundo. Cada año, cronometramos a los pizzeros en nuestras sucursales y luego compiten en

eventos regionales en todo el mundo preparando pizzas grandes siguiendo especificaciones precisas. Los mejores tiempos de cada región permiten que los miembros del equipo clasifiquen para el campeonato mundial, donde compiten por el título y premios en efectivo.” (Dominos’ Pizza, 2012).

También es una ventaja competitiva para ellos el que la comunidad donde sirven se vea reflejada en sus actividades:

“Creemos que cuanto más reflejada se vea la comunidad en donde realizamos nuestras actividades comerciales, mayor será nuestra ventaja competitiva. Creemos que la riqueza que aporta la diversidad al lugar de trabajo estimula el ambiente de trabajo, a la vez que fomenta la creatividad y la innovación. Creemos que somos más fuertes, eficientes y rentables porque usamos todos los recursos humanos que nuestra sociedad tiene para ofrecer.” (Dominos’ Pizza, 2012).

Poseen, además, valores y filosofía sobre su talento humano, y esta es otra de sus fortalezas:

“Domino's Pizza se compromete a formar parte de una cultura integradora que valore los aportes de nuestros clientes, miembros del equipo, proveedores y vecinos. Los fundamentos de nuestra filosofía de diversidad se comunicarán claramente a cada uno de los miembros de los equipos, con la promesa de que nos comprometemos a brindar un ambiente en el cual:

Los miembros del equipo sean tratados en forma justa.

Los miembros del equipo sean reconocidos y premiados sobre la base de sus capacidades y el mérito de sus contribuciones.

Los miembros del equipo tengan igualdad de acceso a las posibilidades de crecimiento y ascenso.

Los miembros del equipo se respeten mutuamente y no sean sometidos al acoso, la discriminación o la intolerancia.

El manejo y el desarrollo de los miembros de nuestro equipo sea reconocido como crucial para el éxito del negocio.” (Dominos’ Pizza, 2012).

3.2 MARCO TEÓRICO

3.2.1 Breve Recorrido Histórico Por Las Teorías De La Administración

Según Frederick Winston Taylor, más conocido como el padre de la administración científica, afirma que el trabajo y la administración científica son los dos factores esenciales para el mejoramiento de la productividad, a partir de cuatro principios:

- La organización científica del trabajo.
- La selección científica y la capacitación del trabajador.
- Cooperación entre directivos y operarios.
- División del trabajo entre administradores y operarios.

Henry L. Gant propuso igualmente la selección científica de los trabajadores y la cooperación armónica entre ellos y la gerencia, y la organización gráfica de los procesos. A su vez, Frank y Lilian Gilbreth combinan los aspectos humanos del trabajo y la eficiencia. Es necesario considerar a los trabajadores primero y comprender sus necesidades y personalidad: “No es la monotonía en el trabajo la causa de tanta insatisfacción laboral, sino más bien la falta de interés que muestra la Gerencia por los trabajadores”. Esta situación se presenta en la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto.

De otro lado, Henry Fayol, padre de la teoría moderna de la administración, plantea la aplicación de principios, de leyes o reglas de carácter flexible, que deben usarse independientemente de las condiciones cambiantes y especiales. Se debe subordinar el interés particular al general: subordinación del trabajador. Situación que está por evaluarse en la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto.

Hugo Münsterberg, padre de la psicología industrial, aplica la psicología a la administración: cómo encontrar personas idóneas, cómo obtener condiciones psicológicas para la producción más alta y más satisfactoria de trabajo de cada persona, y cómo un negocio puede facilitar los mejores resultados de los trabajadores.

Walter Dill Scott, a su vez, plantea la psicología de la publicidad y la mercadotecnia dentro de un enfoque de la administración del “hombre social”, considerando al ser humano como producto de las conductas de grupo.

De otra parte, las ideas de Max Weber se aplican para “organizaciones de gran tamaño en expansión, privadas y del estado”, una administración burocrática, lo que no aplica para Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto.

Por su lado, Wilfredo Pareto, el padre del enfoque de sistemas sociales de la organización y la administración, plantea la sociedad como un sistema con muchos subsistemas, en el que el liderazgo es fundamental para mantener el sistema social. Hacia allá quiere apuntar Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto.

Elton Mayo y F.J. Roethlisberg plantean que el mejoramiento de la productividad se debe a factores sociales tales como la moral, las interrelaciones satisfactorias entre los miembros de un grupo laboral y la administración eficaz, por lo que es importante comprender la conducta humana, la conducta de grupo y mejorar las actividades interpersonales como motivación, dirección y comunicación; es decir, tener una comprensión más amplia y profunda de los aspectos sociales y conductuales de la administración.

Por último, Chester Barnard plantea un enfoque de sistemas sociales, un sistema de esfuerzo cooperativo de tomas de decisiones y liderazgo.

3.2.2 El talento humano hoy

La complejidad cada vez mayor de la tecnología requiere trabajadores más cualificados para manejarla. Se ha pasado de la exigencia de fuerza muscular a la búsqueda de la inteligencia; de necesitar trabajadores que utilicen sus manos, a profesionales que tengan que poner en juego el conocimiento y el talento.

En la historia del talento humano se recoge una primera visión del movimiento de Relaciones Humanas nacido de Elton Mayo y sus seguidores: los aspectos sociales (grupos informales, actitudes, conflicto, liderazgo, etc.) como variables decisivas para el logro de la eficiencia y la productividad. Según Bonnet (2008):

“...los problemas de ausentismo, rotación, quejas y reclamos, que se estaban convirtiendo en los puntos más críticos de gestión administrativa, tenían un componente humano-psicológico que debía ser estudiado a fondo”.

“Aparece, entonces, en el escenario organizacional, el enfoque que destaca nuevamente al individuo como artífice del éxito organizacional con el debido respaldo de la literatura gerencial, que señala al talento humano como principio y fin de la organización, dados su carácter estratégico en los tiempos actuales y venideros”.

Lo que se pretende con este nuevo enfoque es dejar de ser reactivos para pasar a ser proactivos. Dice al respecto la misma Bonnet (2008):

“...las áreas de talento y desarrollo humanos dejan de responder reactivamente a las necesidades inmediatas de personal en la organización, para situarse en la dimensión proactiva, identificando con la gerencia general los elementos de consenso necesarios para incorporar, una vez se definen o redefinen, la visión, la misión, las estrategias, las políticas y los objetivos para lograr el cambio”.

La gestión del talento humano ha tenido varios modelos. Uno es el de la “tramitación”, “en el que la gestión del área se concentra en el diligenciamiento o tramitación de asuntos relacionados con las personas que entran o salen de la organización” (Bonnet, 2008). Poco contribuye este modelo hoy, pues sugiere más el acopio de datos que una toma de decisiones de carácter estratégico.

Otro modelo es el de “consejería”, que apunta a la “solución de los problemas cotidianos de la gente” (Bonnet, 2008). Es muy limitado porque su campo de acción es reactivo y se queda en la instancia de lo confidencial.

Otro modelo es el de “sindicatos”, que también es limitado porque se reduce a lo meramente contractual. (Bonnet, 2008).

Otro es el de “control”, propio de una organización rígida e inflexible en su estructura (Bonnet, 2008).

Y un último modelo, el de gestión “asesora”, cuya limitación es que “normalmente se trabaja sin planeación, por la índole misma del enfoque. El manejo de la información es parcial o algo fragmentado, pues se utiliza sólo lo que pueda ser significativo para dar respuesta a un área específica” (Bonnet, 2008).

Hoy se considera un modelo de gestión para el área de talento humano basado en la participación directa en las decisiones que comprometan el futuro de la organización:

“Se habla, entonces, de la necesidad de generar planes estratégicos del área, que se encuentren unidos al plan estratégico global para dar curso a una planeación estratégica renovada. Este tipo de planeación destaca la importancia del medio ambiente interno de la organización, desde el punto de vista estratégico, frente a la importancia atribuida tradicionalmente al medio ambiente externo de la organización, representado en producto, mercado y tecnología. Ese medio ambiente interno, traducido en talento humano, es lo que obliga a pensar en la dimensión del compromiso del área y de las demás áreas, para el logro y mantenimiento del éxito organizacional” (Bonnet, 2008).

Además: “Hoy el talento humano considerado como una verdadera ventaja competitiva, supone una labor de concientización y la decisión organizacional de lograr el fortalecimiento de la dimensión humana, para responder a los nuevos retos de internacionalización y globalización”. (Bonnet, 2008).

Warren Bennis plantea: “Una respuesta al cambio, estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones de tal forma que estos puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo”.

Por su parte, Richard Beckhard afirma que: “Un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia para aumentar la efectividad o el bienestar de la organización por medio de intervenciones planificadas en los procesos de la entidad, las cuales aplican los conocimientos de las ciencias del comportamiento”.

3.2.3 Norma ISO 9001: 2008

El estudio se limita a la Norma ISO 9001: 2008:

3.2.4 RECURSOS HUMANOS.

3.2.5 Generalidades.

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA: La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

3.2.6 Competencia, formación y toma de conciencia.

La organización debe:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
- b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase el 4.2.4)

3.3.1 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.”

3.4 MARCO LEGAL

La reglamentación a la cual se acoge el sector de alimentos con respecto al manejo del personal, con las estipuladas en el Código Sustantivo del Trabajo.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

Se hizo observación de campo y reuniones con gerencia donde se obtuvo información objetiva de con qué contaba la organización en el proceso administrativo del talento humano y qué conocimientos tenían al respecto. La información fue suministrada por los propietarios y corroborada por la autora de este proyecto inmersa a su vez en la estructura organizacional.

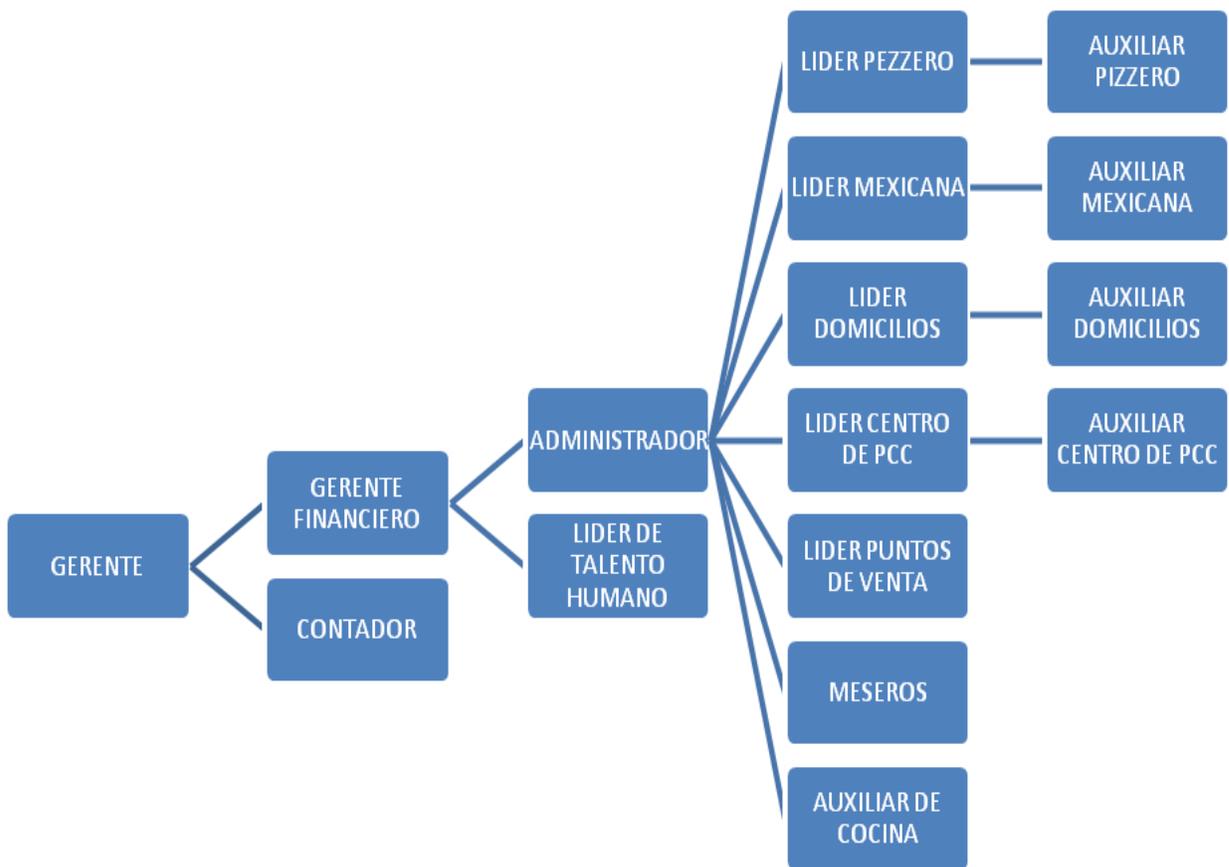
5. DESCRIPCIÓN PERFILES

5.1 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN PIZZAS & LASAGNAS DOLCE GELATTO

Se propone una estructura organizacional horizontal, la cual consiste en una representación gráfica de las relaciones diferenciadas existentes entre las personas que integran la organización, que será de fácil acceso para el personal, de tal manera que simplifique la visión total de las responsabilidades, facilitando la división de funciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, canales formales de comunicación, los líderes de cada grupo de empleados y relaciones entre los puestos de Pizzas & Lasagnas Dolce Gelato. Se optó por esta representación para evitar los adversos efectos psicológicos de los empleados propios de un esquema gráfico vertical.

(ver esquema pagina siguiente)

ESQUEMA



5.2 PERFILES

Como descripción del cargo (perfil) se considera lo expuesto por Dessler, Gary (1994): “El desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos. El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan los deberes o la naturaleza de los puestos o los tipos de personas (en términos de capacidad o experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlos. Como supervisor o especialista de personal, usted por lo general tratará de extraer del análisis del puesto uno o más de los siguientes tipos de información: actividades del puesto, comportamiento humano, máquinas, herramientas, equipos o auxiliares utilizados en el trabajo, criterios de desempeño, contexto del puesto, requerimientos humanos”. De acuerdo con las funciones y necesidades del contexto y características de los clientes se plantean los siguientes perfiles:

- Gerencia General
- Gerencia Financiera
- Administrador
- Líder del Talento Humano
- Líder Pizzero (aplica para el Líder de Comida Mexicana y Líder de Punto de Venta)
- Líder Domicilios (aplica para Auxiliares Domiciliarios)
- Líder Centro de Producción (aplica para el Auxiliar del Centro de Producción)
- Meseros
- Auxiliar de Cocina
- Auxiliar Pizzero (aplica para Auxiliar de Comida Mexicana)
- Contador

5.2.1 Perfil del Gerente

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH1 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 4
NOMBRE DEL CARGO	Gerente	
JEFE DIRECTO	NA	
CARGOS QUE SUPERVISA	Personal en general.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Profesional en ingeniería de alimentos, administrador de empresa o equivalente, con especialización en gerencia administrativa.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	2 años de experiencia en cargos equivalentes.	
OBJETIVO DEL CARGO	Planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa, financiera, humana y operativa, proyectando la organización al crecimiento.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Gerencia administrativa y financiera.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Gerencia administrativa y financiera aplicada en pizzería y helados artesanales.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	-Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales.
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	-Habilidades tecnológicas básicas (Alto): Word, Excel, PowerPoint, Internet, requeridos para la consulta, elaboración y presentación de informes propios de su gestión. -Gestión de la calidad (Alto). Conocimientos y habilidades para liderar procesos que hacen parte de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, BPM, HCCP, entre otros. -Administración de personal (ALTO). Conocimientos legales relacionados con los procesos de contratación, administración y desarrollo de personal.

	<p>-Gestión por procesos (Alto). Conocimiento en sistemas de producción, manejo de recursos, adecuación logística, control de métodos y tiempos, distribución en planta, entre otros factores indispensables para el direccionamiento de un área de producción de alimentos.</p> <p>-Presupuesto (Alto). Habilidad para diseñar y controlar el cumplimiento del plan operativo de ingresos y egresos de la empresa.</p> <p>-Planificación y control (Alto). Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.</p> <p>-Gestión de los recursos (Alto). Capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles, con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y métodos de trabajo y contribuir a la eficacia y agilidad de los sistemas de gestión.</p> <p>-Habilidad de dirección (Alto). Capacidad para liderar a su grupo de trabajo, de impartir directrices y estrategias funcionales de alto nivel, con calidad y eficiencia; de diseñar objetivos de trabajos claros y efectivos, los cuales logra obtener mediante la adecuada y proactiva gestión organizacional y grupal.</p> <p>-Impacto económico de las decisiones (Alto). Capacidad que tiene para tener en cuenta la incidencia económica positiva o negativa de las decisiones que toma en el desarrollo normal de sus funciones, logrando obtener de ellas la mayor ventaja para la organización a través de su propia gestión.</p> <p>-Toma de decisión (Alto). Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son las viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos así como posibilidades de implantación.</p> <p>-Desarrollo de relaciones (Alto). Capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con sus clientes internos y externos.</p> <p>-Estabilidad emocional (Alto). Madurez y control de sus impulsos emocionales, con adecuados niveles de tolerancia a</p>
--	--

	<p>la frustración y seguridad en sí mismo.</p> <p>-Habilidad de negociación (Alto). Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan presentar intereses diversos, diferentes a los nuestros e incluso contrapuestos.</p> <p>-Orientación estratégica (Alto). Conocimiento de cómo el entorno en su más amplio sentido influye en las estrategias y como éstas a su vez determinan las distintas alternativas que le permitan cumplir con los objetivos propuestos.</p> <p>-Rigor profesional (Alto). Capacidad para utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas de la empresa con precisión y eficacia, con objeto de lograr los estándares de calidad, en tiempo y forma, con eficacia y eficiencia, en consonancia con los valores y las líneas estratégicas de la empresa.</p> <p>-Orientación al logro (Alto) capacidad para dirigir sus acciones hacia el cumplimiento total de los objetivos establecidos tanto para sí mismo, como a su área de trabajo.</p> <p>-Actitud de servicio (Alto). Dispuesto a satisfacer las necesidades inmediatas de sus clientes internos y externos, ya que con esto contribuye a la consecución de los objetivos comunes de toda la organización.</p>
<p>RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<p>-Estar en comunicación permanente con todo el equipo de trabajo, brindando orientación permanente a todo el personal y recibiendo información, quejas y sugerencias sobre los procesos productivos y el clima organizacional.</p> <p>-Atención a la función de contabilidad mediante el contrato de prestación de servicios con el contador</p>
<p>ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<p>-Diseño de productos e innovación.</p> <p>-Adquisición de maquinaria con mejor tecnología.</p> <p>-Mantenimiento de maquinaria y equipos.</p> <p>-Investigación de mercados.</p> <p>-Análisis de proveedores.</p> <p>-Investigación de insumos.</p>

	-Gestión para nuevos puntos de ventas. -Ambientación de los puntos de venta.	
CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES	-Administración de empresa -Servicios gastronómicos en general -Normas generales de la actividad gastronómica (leyes, manual de calidad, normas de higiene y seguridad en el trabajo, otras.) -Proceso de producción gastronómico.	
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	-Decreto 3075 de 1997	
ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
Firma		

5.2.2 Perfil Gerente Financiero

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH2 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 4
NOMBRE DEL CARGO	Gerente Financiero	
JEFE DIRECTO		
CARGOS QUE SUPERVISA	Personal en general.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Administración de empresa o equivalente.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	2 años de experiencia en cargos equivalentes.	
OBJETIVO DEL CARGO	Planear, ejecutar y dirigir la parte financiera para las compras, los gastos, la nómina, proyectando la optimización del dinero.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Gerencia de la gestión financiera.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Pizzería y helados artesanales.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	-Decreto 3075 de 1997 -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales.
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	-Habilidades tecnológicas básicas (Alto): Word, Excel, PowerPoint, Internet, requeridos para la consulta, elaboración y presentación de informes propios de su gestión. -Gestión de la calidad (Alto). Conocimientos y habilidades para liderar procesos que hacen parte de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, BPM, HCCP, entre otros. -Administración de personal (ALTO). Conocimientos legales relacionados con los procesos de contratación, administración y desarrollo de personal. -Presupuesto (Alto). Habilidad para diseñar y controlar el

	<p>cumplimiento del plan operativo de ingresos y egresos de la empresa.</p> <p>-Planificación y control (Alto). Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.</p> <p>-Gestión de los recursos (Alto). Capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles, con el objetivo de mejorar los procesos, procedimientos y métodos de trabajo y contribuir a la eficacia y agilidad de los sistemas de gestión.</p> <p>-Impacto económico de las decisiones (Alto). Capacidad que tiene para tener en cuenta la incidencia económica positiva o negativa de las decisiones que toma en el desarrollo normal de sus funciones, logrando obtener de ellas la mayor ventaja para la organización a través de su propia gestión.</p> <p>-Toma de decisión (Alto). Capacidad para elegir entre varias alternativas, aquellas que son las viables para la consecución de los objetivos, basándose en un análisis exhaustivo de los posibles efectos y riesgos así como posibilidades de implantación.</p> <p>-Desarrollo de relaciones (Alto). Capacidad para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contacto con sus clientes internos y externos.</p> <p>-Estabilidad emocional (Alto). Madurez y control de sus impulsos emocionales, con adecuados niveles de tolerancia a la frustración y seguridad en sí mismo.</p> <p>-Habilidad de negociación (Alto). Capacidad para llegar a acuerdos ventajosos, a través del intercambio de información, debate de ideas y utilización de estrategias efectivas, con personas o grupos que puedan presentar intereses diversos, diferentes a los nuestros e incluso contrapuestos.</p> <p>-Orientación estratégica (Alto). Conocimiento de cómo el entorno en su más amplio sentido influye en las</p>
--	---

	<p>estrategias y como éstas a su vez determinan las distintas alternativas que le permitan cumplir con objetivos propuestos.</p> <p>-Rigor profesional (Alto). Capacidad para utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas de la empresa con precisión y eficacia, con objeto de lograr los estándares de calidad, en tiempo y forma, con eficacia y eficiencia, en consonancia con los valores y las líneas estratégicas de la empresa.</p> <p>-Orientación al logro (Alto) capacidad para dirigir sus acciones hacia el cumplimiento total de los objetivos establecidos tanto a sí mismo, como a su área de trabajo.</p> <p>-Actitud de servicio (Alto). Dispuesto a satisfacer las necesidades inmediatas de sus clientes internos y externos, ya que con esto contribuye a la consecución de los objetivos comunes de toda la organización.</p>
RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO	<p>-Estar en comunicación permanente con todo el equipo de trabajo, brindando orientación permanente a todo el personal y recibiendo información, quejas y sugerencias sobre los procesos productivos y el clima organizacional.</p> <p>-Atención a la función de contabilidad mediante el contrato de prestación de servicios con el contador</p>
ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN	<p>-Diseño de productos e innovación.</p> <p>-Adquisición de maquinaria con mejor tecnología.</p> <p>-Mantenimiento de maquinaria y equipos.</p> <p>-Investigación de mercados.</p> <p>-Análisis de proveedores.</p> <p>-Investigación de insumos.</p> <p>-Gestión para nuevos puntos de ventas.</p> <p>-Ambientación de los puntos de venta.</p>
CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES	<p>-Administración de empresa.</p> <p>-Servicios gastronómicos en general.</p> <p>-Normas generales de la actividad gastronómica (leyes, manual de calidad, normas de higiene y seguridad en el trabajo, otras.)</p> <p>-Proceso de producción gastronómico.</p>
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	<p>-Decreto 3075 de 1997.</p>

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
Firma		

5.2.3 Perfil Administrador

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH3 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 5
NOMBRE DEL CARGO	ADMINISTRADOR	
JEFE DIRECTO	Gerente financiero	
CARGOS QUE SUPERVISA	Líder cocina mexicana. Líder pizzero. Meseros. Auxiliar de cocina. Líder centro de producción. Líder puntos de venta. Domiciliarios.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Técnico(a) o estudiante de educación superior con mínimo 3 semestres aprobados en áreas administrativas o en alimentos.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	1 año de experiencia en cargos administrativos en sector de restaurantes.	
OBJETIVO DEL CARGO	-Planear, programar, coordinar y ejecutar acciones que permitan la satisfacción del cliente externo e interno. -Velar por el buen funcionamiento de la organización, direccionando de forma adecuada al personal para brindar una atención oportuna al cliente siguiendo la dirección de su jefe inmediato (gerente financiero).	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	-Administración de restaurantes.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	-Pizzería, comida mexicana y helados. -Conocimiento de ingredientes de cada uno de los platos. -Principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas. -Términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas. -Diversos servicios de restaurante (autoservicio, servicio en mesas y domicilios). -Normas de etiqueta en la mesa y en el salón. -Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura. -Leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

<p align="center">NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Decreto 3075 de 1997. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos. -Certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. <p>Normas de salud ocupacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.). -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes. -Procedimientos en casos de emergencia.
<p align="center">ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</p>	<p>Planear el trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Que haya buenas prácticas de manufactura. -Diseñar estrategias competitivas. -Anticiparse a cambios del mercado. -Priorizar la asignación de recursos. -Prever problemas. -Propiciar soluciones alternativas. -Definir estrategias de venta y atención al cliente. -Apoyar la planeación y organización desarrollada por la gerencia. -Efectuar compras. -Controlar inventarios. -Operar sistema de ventas computarizado. -Atender o supervisar la atención al cliente. -Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos. -Apoyar al cliente. -Brindar información sobre el establecimiento, los productos y servicios que ofrece y aclarar dudas. -Recibir clientes y proveedores. -Solucionar problemas. -Asegurar la satisfacción del cliente. -Supervisar el servicio de atención al cliente. -Investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios, preferencias y necesidades. -Brindar servicio personalizado. -Supervisar y cuidar de la privacidad y seguridad del cliente. -Efectuar la evaluación final junto al cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> -Acoger y recibir al cliente ante quejas, reclamos, o felicitaciones. -Explicar y acordar la forma de pago. -Despedir al cliente e incentivar su retorno. -Apoyar al equipo. -Orientar al equipo de trabajo en la atención al cliente. -Supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios. -Liderar los meseros. -Incentivar el trabajo en equipo.
<p style="text-align: center;">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión esporádica del gerente financiero y el líder del talento humano. -Reporta al gerente financiero necesidades de reaprovisionamiento y/o reparación de equipos e instalaciones. -Reporta al líder de talento humano dificultades o acciones a seguir con los empleados. -Sugiere temas de capacitación. -Guía y controla las actividades de orden, limpieza y desinfección. -Interactúa con su equipo de trabajo durante la ejecución del proceso de trabajo con meseros, domiciliarios, líderes y auxiliares al momento de recepción de las comandas y de despacho del producto.
<p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de vocabulario adecuado. -Planificación de corto, mediano y largo plazo. -Toma de decisiones en situaciones críticas con clientes -Raciocinio lógico y verbal. -Análisis del comportamiento de los clientes e interpretación del lenguaje corporal y gestual. -Actuar de forma independiente para acelerar decisiones -Relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales. -Capacidad para solucionar conflictos internos. -Capacidad para evaluar ideas. -Detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. -Confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos. -Atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. -Equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

	-Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.	
CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de costos y elaboración de presupuestos. -Medición de temperaturas y PH. -Registros de control: técnicas de elaboración, análisis y seguimiento. -Gestión de talento humano, planificación de descansos reglamentarios, elaboración de informes y registros. -Recetas y técnicas de elaboración de productos de pizzería. -Procesos de trabajo para la producción en pizzería: tiempos y recursos requeridos. -Formas de organización de trabajo en equipo e individual, e impacto en los ritmos de producción. -Identificación, diagnóstico y resolución de problemas en la producción: anomalías del proceso, del producto y de coordinación del trabajo. -Comunicación oral: liderazgo y supervisión de grupos de trabajo -Gestión de inventarios aplicando sistemas informáticos. -Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas. -Identificación y tratamiento de indicadores de deterioro de materias primas e insumos no alimentarios según tipo, forma de conservación y funcionalidad. -Reglas de organización, disposición y manipulación segura de alimentos y elementos de trabajo. -Ergonomía aplicada al resguardo de la salud e integridad de personas y medios de trabajo. -Comunicación oral y escrita: modos de registro y seguimiento de información para control y reposición de stocks. Elaboración de inventarios. Comunicación de necesidades de reposición. -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos. 	
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	-Decreto 3075 de 1997.	
Última actualización del cargo:		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
firma		

5.2.4 Perfil Líder de Talento Humano

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH4 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 3
NOMBRE DEL CARGO	Líder de Talento Humano	
JEFE DIRECTO	Gerente y gerente financiero.	
CARGOS QUE SUPERVISA	NA.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Título Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	1 año de experiencia profesional relacionada.	
OBJETIVO DEL CARGO	Realizar estudios e investigaciones para promover el desarrollo integral del talento humano al servicio de la organización.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Manejo de personal
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Contratación
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	Normas Código Sustantivo del Trabajo.
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar reporte gerencial para la toma de decisión sobre el negocio. -Adelantar estudios e investigaciones para identificar las necesidades de capacitación y presentar el plan de capacitación, los programas de inducción, reinducción, estímulos y evaluación de desempeño para el talento humano de la organización. -Adelantar estudios que permitan mantener actualizada las funciones y requisitos teniendo en cuenta la estructura de la organización y las necesidades de las diversas áreas de la organización. -Ejecutar y evaluar los programas de capacitación, inducción, re-inducción, evaluación del desempeño y estímulos que deba adelantar el área, para el mejoramiento continuo y el desarrollo del talento humano. -Elaborar y mantener actualizado los procedimientos de la organización. -Estructurar el plan de capacitación.

<p align="center">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<p>-Actúa bajo supervisión esporádica del gerente y gerente financiero.</p>
<p align="center">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO</p>	<p>-Evaluar y analizar los puestos de trabajo. -Seleccionar empleados: reclutamiento y entrevista. -Diseñar evaluación del desempeño seleccionando el método y comunicando los resultados. -Despido de empleados. -Planes de mejoramiento a empleado y seguimiento del mismo. -Diseñar u evaluar el sistema de capacitación. -Medir la satisfacción laboral. -Diseñar el plan de saneamiento básico en la organización.</p> <p>-Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de vocabulario adecuado. -Planificación de corto, mediano y largo plazo. -Toma de decisiones en situaciones críticas con los empleados. -Análisis del comportamiento de los empleados e interpretación del lenguaje corporal y gestual. -Actuar de forma independiente para acelerar decisiones. -Capacidad para solucionar conflictos internos. -Capacidad para evaluar ideas. -Detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio. -Confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos. -Atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido. -Equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales. -Controlador, asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.</p>
<p align="center">CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL</p>	<p>-Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos. -Plan de capacitación. -Normas sobre administración de personal.</p>

Última actualización del cargo:		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
firma		

5.2.5 Perfil Líder Pizzero (aplica para el Líder de Comida Mexicana y Líder de Punto de Venta)

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH5 VERSION 1 PAGINA 1 DE 7
NOMBRE DEL CARGO	LÍDER PIZZERO	
JEFE DIRECTO	Administrador.	
CARGOS QUE SUPERVISA	Auxiliar pizzero.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	-Bachiller con 1 años de experiencia en servicios gastronómicos en general. -Primaria con 3 años de experiencia en servicios gastronómicos en general.	
OBJETIVO DEL CARGO	Direccionar el proceso de producción para la elaboración de los diversos productos optimizando los recursos disponibles.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Elaboración de productos alimenticios.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Pizzería.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD:	-Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos, certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.). -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL:	-Elaborará diversas clases de productos de pizzería (moje, pizzas, calzoni, ponqué, galletería, browni, pan para lasagna), de forma personal y con asistencia de su equipo de trabajo, coordinando tiempos, recursos disponibles y objetivos de producción, resguardando la calidad del producto y las condiciones sanitarias.

	<ul style="list-style-type: none"> -Controla la disponibilidad en stock y la calidad de almacenaje de materias primas y productos semiterminados y comunica faltantes, deterioros y/o necesidades de reposición de materias primas, herramientas y equipos. -Planifica la producción del día y distribuye actividades del equipo de trabajo. -Propone y aplica mejoras, adaptaciones e innovaciones en las prácticas de trabajo y en fórmulas o recetas de los productos. -Supervisa o efectúa la preparación de las materias primas, conforme a la cantidad y variedad de productos a elaborar, utilizando el equipamiento y herramienta adecuados. -Realiza y supervisa actividades de amasado, corte, bollado, control de fermentación, moldeado, horneado, relleno, cierre, terminación y despacho de los productos de acuerdo a los parámetros de comercialización de la organización. -Realiza el control de la calidad del proceso y del producto observando la aplicación de la normativa y prácticas sanitarias, ambientales y de seguridad e higiene laboral, con el fin de preservar la salud propia y de terceros -incluidos los clientes-, manteniendo el buen estado de los medios de trabajo.
<p style="text-align: center;">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión esporádica del Administrador. -Reporta al Administrador necesidades de reaprovisionamiento y/o reparación de equipos e instalaciones. -Supervisa el trabajo de Auxiliares pizzeros asignados a su asistencia, promoviendo el aprendizaje de las prácticas de la actividad. -Controla el resultado de las actividades de orden, limpieza y desinfección. -Interactúa con su equipo de trabajo en el área durante todo el proceso de trabajo con meseros, domiciliarios, auxiliares de cocina mexicana, líder de cocina mexicana y auxiliares de cocina al momento de recepción de las comandas y de despacho del producto.
<p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación y mantenimiento operativo de equipos de producción, cocción, conservación y herramental. -Preservación y mantenimiento del espacio de trabajo. -Limpieza de vajilla, herramientas y espacios. -Atención al cliente interno. -Recepción de pedidos a domicilio. -Comunicación de la comanda u orden de pedido.

	<ul style="list-style-type: none"> -Distribución y supervisión de actividades del equipo de trabajo. -Preparación de materias primas (Misanplás). -Acondicionamiento, corte y fraccionamiento de materias primas. -Recepción y control de materias primas, equipos y herramientas. -Almacenaje en seco y frío de materias primas, productos y elementos auxiliares. -Elaboración de masas, galletas, browni, ponqué, panes de lasagna. -Formado de bollos. Reposo y fermentado. -Cubierta y armado de los productos. -Horneado. -Decoración, corte y despacho de los productos para la venta. -Distribución de productos a domicilio. -Adaptación de prácticas de trabajo. -Atención a proveedores y fabricantes.
CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de costos y elaboración de presupuestos. -Medición de temperaturas y PH. -Registros de control: técnicas de elaboración, análisis y seguimiento. -Gestión de RRHH: planificación de descansos reglamentarios. Elaboración de informes, registros, etc. -Recetas y técnicas de elaboración de productos de pizzería. -Procesos de trabajo para la producción en pizzería: tiempos y recursos requeridos. -Formas de organización de trabajo en equipo e individual, e impacto en los ritmos de producción. -Identificación, diagnóstico y resolución de problemas en la producción: anomalías de proceso, de producto y de coordinación del trabajo. -Comunicación oral: liderazgo y supervisión de grupos de trabajo -Gestión de inventarios aplicando sistemas informáticos. -Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas. -Identificación y tratamiento de indicadores de deterioro de materias primas e insumos no alimentarios según tipo, forma de conservación y funcionalidad. -Reglas de organización, disposición y manipulación segura de alimentos y elementos de trabajo. -Ergonomía aplicada al resguardo de la salud e integridad de personas y medios de trabajo. -Comunicación oral y escrita: modos de registro y

	<p>seguimiento de información para control y reposición de stocks. Elaboración de inventarios. Comunicación de necesidades de reposición.</p> <p>-Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos.</p>
EN LA ELABORACIÓN DE MASA DE PIZZA	<p>-Se incorporan los ingredientes en la secuencia adecuada, aplicando técnicas de mezclado y amasado con los tiempos y velocidades (amasado con amasadora) apropiados al tipo de masa a elaborar.</p> <p>-Se controla durante el proceso que la masa adquiera la consistencia y punto de desarrollo correspondiente.</p> <p>-Se aplican etapas pasivas de reposo y fermentación durante el tiempo y en las condiciones de temperatura y humedad adecuadas, previniendo riesgos de contaminación sanitaria y organoléptica.</p> <p>-Se controla que la elasticidad, tenacidad y cohesión de la masa corresponda a la consistencia requerida.</p> <p>-Se divide la masa en bollos respetando el peso y tamaño establecidos para cada producto. Laminan cada bollo.</p> <p>-Se moldea la pasta laminada utilizando las herramientas, soportes y técnicas apropiadas.</p> <p>-Se hornea la pasta laminada.</p>
ENSAMBLADO PIZZA	<p>-Se recibe la orden o comanda de productos a despachar y se la comunica al responsable</p> <p>-Se disponen para su uso las materias primas, productos intermedios y salsas, considerando la cantidad de piezas a elaborar, según producto derivado.</p> <p>-Se ensamblan los alimentos respetando los tiempos y secuencias adecuados, según tipo de producto.</p> <p>-Se aplican parámetros estéticos en la combinación y disposición de insumos ensamblados considerando los estándares de comercialización.</p> <p>-Se hornea.</p>
HORNEADO DE LOS PRODUCTOS	<p>-Se verifica la temperatura del horno.</p> <p>-Se colocan los soportes de cocción considerando el tipo y cantidad de productos, evitando riesgos de contaminación, deterioro y lesiones propias o a terceros.</p> <p>-Se controlan las condiciones de horneado cambiando la posición de soportes de cocción para que la cocción se realice en forma gradual y uniforme.</p> <p>-Se verifica la cocción apropiada de las piezas horneadas mediante controles empíricos (color, aroma, temperatura).</p> <p>-Se utiliza herramental, utensilios y elementos de preservación personal (paños secos, ruedas cuchillos,</p>

	<p>palas y pinzas móviles) adecuados.</p>
<p>ENSAMBLADO Y CIERRE DE CALZONI</p>	<p>-Se recibe de forma personal o por intermedio de los auxiliares la orden o comanda del pedido de productos a despachar.</p> <p>-Se dispone el uso de los ingredientes acondicionados para el relleno, en la temperatura requerida.</p> <p>-Se lamina el bollo de masa a utilizar como cubierta verificando su consistencia.</p> <p>-Se coloca el relleno en la masa respetando tamaño y formato y se aplican técnicas de cierre según parámetros de comercialización de la organización.</p>
<p>GUACAMOLE</p>	<p>Paso 1: Pelar el aguacate y aplastarlo con un tenedor hasta conseguir una consistencia cremosa.</p> <p>Paso 2: Añadir la cebolla picada, el pimiento también muy picado, el cilantro machacado, los aritos de guindilla, sal y un poco del zumo de limón, para que no se ponga oscuro. Mezclar todo muy bien.</p> <p>Paso 3. Dejarlo macerar un rato tapándolo (para evitar que se ennegrezca el aguacate) y metiéndolo en el frigorífico.</p> <p>Paso 4: Al servir agregar al guacamole la yema disuelta en el zumo de limón (opcional).</p>
<p>QUESADILLAS</p>	<p>Paso 1: Picar muy finita la cebolla, el cilantro y rallar el queso. Calentar los frijoles. En una sartén, ligeramente engrasada, calentar las tortillas para que se ablanden. Inmediatamente después de sacar cada tortilla de la sartén, extender una capa de frijoles, una de queso rallado, un poco de cebolla y cilantro, una cucharada de salsa, y enrollar la tortilla.</p> <p>Paso 2: Realizar la misma operación con el resto de tortillas. Antes de servir las, calentar una sartén antiadherente y rociar unas gotas de agua sobre ella. Meter los rollitos, tapar y calentar hasta que el queso funda. Servir inmediatamente, cortando los rollitos en cuatro partes con cortes diagonales y colocar en una fuente.</p>

<p style="text-align: center;">BURRITOS</p>	<p>Paso 1: En un cuenco grande, colocar la carne salpimentada con el zumo de la lima, el comino, el orégano, el chile, los ajos picados y un chorreoncito de aceite. En una cazuela con un poquito de agua, calentar bien los frijoles cocidos.</p> <p>Paso 2: Calentar las tortillas una sartén, rociando con unas gotas de agua, y conservarlas envueltas en un trapo de cocina para que mantengan el calor. Saltear la carne en una sartén sin aceite.</p> <p>Paso 3: Colocar sobre una tortilla unos frijoles y un poco de carne, espolvorear cilantro picado, añadir una cucharada de salsa y plegar la tortilla, formando un paquete rectangular. Realizar la misma operación con el resto de tortillas.</p>
<p style="text-align: center;">TERMINACIÓN Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se dispone la pizza en soportes de traslado para su despacho (platos, bandejas, cajas). -Se manipula el equipamiento y las herramientas de trabajo evitando el deterioro de componentes y dispositivos y lesiones o accidentes de trabajo. -Se mantiene ordenada y limpia la mesa de trabajo y se derivan las herramientas utilizadas para su limpieza.
<p style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se utiliza la indumentaria apropiada para el ingreso a las neveras, considerando la prevención de contaminación bacteriana, de riesgos de deslizamiento y de impacto corporal por las variaciones térmicas. -Se verifica la higiene de los espacios considerando factores de seguridad y contaminación. -Se verifica la disponibilidad de espacio en áreas de almacenaje, y equipos de refrigeración. -Se ubican los alimentos en los soportes correspondientes según producto (cajones de plástico o bandejas de acero inoxidable), cerrando herméticamente los embalajes utilizados. -Se distribuyen los alimentos respetando normativas y buenas prácticas, y preservándolos de riesgo de contaminación cruzada y aromática.

<p align="center">CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA</p>	<p>-Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas.</p> <p>-Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar.</p> <p>-Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado.</p> <p>-Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.).</p> <p>-Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adoptan las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y accidentes.</p> <p>-Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.</p>	
<p align="center">DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR</p>	<p>Decreto 3075 de 1997</p>	
<p>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO</p>		
<p align="center">Datos</p>	<p align="center">Elaborado</p>	<p align="center">Aprobado</p>
<p>Nombre</p>	<p>Luz Mery Ledesma Rendón</p>	<p>Gloria Ledesma Rendón</p>
<p>Cargo</p>	<p>Líder del Talento Humano</p>	<p>Gerencia financiera</p>
<p>Fecha</p>	<p>Marzo de 2013</p>	
<p>Firma</p>		

5.2.6 Perfil Líder Domicilios (aplica para Auxiliares Domiciliarios)

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH6 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 4
NOMBRE DEL CARGO	LÍDER DOMICILIARIO	
JEFE DIRECTO	Administrador.	
CARGOS QUE SUPERVISA	Auxiliar domiciliario.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos.	
SEXO	Masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	-Bachiller con 1 años de experiencia en domicilios. -Primaria con 2 años de experiencia.	
OBJETIVO DEL CARGO	Coordinar la entrega oportuna de los productos minimizando los recorridos para entregar el mayor número de productos en el menor tiempo posible.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Transporte de alimentos.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Conocimiento de nomenclatura en el perímetro urbano.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> -Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos, certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.) -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.
	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación personal de acuerdo a las normas. -Contar con los implementos de trabajo, como casco, cajón, bolsa, chaqueta, impermeable y documentación al día de la moto. -Lavado general de bolsa y cajón el primer día laboral. -Iniciar la jornada laboral en el horario acordado teniendo en cuenta que el cajón ya debe estar fijado en la moto. -Entrega de pedidos a tiempo.

<p style="text-align: center;">ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Cuadrar ruta antes de salir -Leer remisiones con sus anexos (helados, jugos, gaseosas) antes de salir. -Hacer entrega de dinero constantemente (manejando únicamente \$ 100.000 de base). [Lo anterior aplica para ambos. Lo que sigue aplica sólo para el Líder]. -Llevar insumos a los diferentes puntos de venta. -Recibir pedido de gaseosas y cervezas y almacenarlas en bodega. -Surtir nevera de gaseosa y cervezas y mantenerla abastecida. -Armar cajas -Misamplás de servilletas, sal de ajo, pimienta y publicidad para despacho de domicilios. -Asistir a los meseros en sacar y entrar mesas, sillas, sombrillas y carpa. -Mantener la moto en buen estado. -Hacer procedimiento de la macadamia. -Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. -Mantener adecuada comunicación y colaboración que permita el trabajo en equipo. -Asistir a las reuniones y capacitaciones programadas. -Mantenimiento del jardín. -Realiza el control de la calidad del proceso y del producto aplicando y observando la aplicación de la normativa y prácticas sanitarias, ambientales y de seguridad e higiene laboral, con el fin de preservar la salud propia y de terceros -incluidos los clientes- y de mantener el buen estado de los medios de trabajo.
<p style="text-align: center;">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión esporádica del Administrador. -Reporta al Administrador necesidades de reaprovisionamiento y/o reparación de equipos e instalaciones. -Supervisa el trabajo de Auxiliares domiciliarios asignados a su asistencia, promoviendo el aprendizaje de las prácticas de la actividad. -Controla el resultado de las actividades de orden, limpieza y desinfección. -Interactúa con su equipo de trabajo en el área durante todo el proceso de trabajo con meseros, domiciliarios, auxiliares de cocina mexicana, líder de concina mexicana y auxiliares de cocina al momento de recepción de las comandas y de despacho del producto.

<p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar la comanda. -Organizar según recorridos. -Inspeccionar que el pedido este completo y bien empacado. -Guardarlo en bolsa térmica y cajón. -Poner sello personal en la copia de la comanda y ponerlo en el tarjetero. -Entregar domicilio. -Hacer cuadre de caja. -Entregar dinero al Administrador.
<p style="text-align: center;">CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Registros de control: técnicas de elaboración, análisis y seguimiento. -Gestión de RRHH: planificación de descansos reglamentarios. --Elaboración de informes, registros etc. -Recetas y técnicas de elaboración de productos de pizzería. -Procesos de trabajo para la producción en pizzería: tiempos y recursos requeridos. -Formas de organización de trabajo en equipo e individual, e impacto en los ritmos de producción. -Identificación, diagnóstico y resolución de problemas en la producción: anomalías de proceso, de producto y de coordinación del trabajo. -Comunicación oral: liderazgo y supervisión de grupos de trabajo -Gestión de inventarios aplicando sistemas informáticos. -Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas. -Identificación y tratamiento de indicadores de deterioro de materias primas e insumos no alimentarios según tipo, forma de conservación y funcionalidad. -Reglas de organización, disposición y manipulación segura de alimentos y elementos de trabajo. -Ergonomía aplicada al resguardo de la salud e integridad de personas y medios de trabajo. -Comunicación oral y escrita: modos de registro y seguimiento de información para control y reposición de stocks. Elaboración de inventarios. Comunicación de necesidades de reposición. -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos

<p align="center">CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas. -Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar. -Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado. -Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.). -Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adopta las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y accidentes. -Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.
<p align="center">DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR</p>	<p>-Decreto 3075 de 1997</p>

<p align="center">ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO</p>		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
Firma		

5.2.7 Perfil Líder Centro de Producción (aplica para el Auxiliar del Centro de Producción)

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH7 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 5
NOMBRE DEL CARGO	LÍDER CENTRO DE PCC	
JEFE DIRECTO	Administrador.	
CARGOS QUE SUPERVISA	Auxiliar centro de producción.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	<p>-Bachiller con 1 año de experiencia en servicios gastronómicos en general.</p> <p>-Primaria con 3 años de experiencia en servicios gastronómicos en general.</p>	
OBJETIVO DEL CARGO	-Coordinar los procesos productivos de insumos garantizando el plan de saneamiento básico.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	-Elaboración de productos alimenticios.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	-Cocina en general.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	<p>-Decreto 3075 de 1997.</p> <p>-Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales.</p> <p>-Técnicas de manipulación y conservación de alimentos,</p> <p>-Certificados sanitarios y revisiones obligatorias.</p> <p>-Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria</p> <p>-Normas de higiene y seguridad en el trabajo.</p> <p>-Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo.</p> <p>-Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.).</p> <p>-Técnicas de primeros auxilios.</p> <p>-Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.</p>
	<p>-El Líder de Centro de Producción elaborará diversas clases de productos de forma personal y con asistencia de su equipo de trabajo, coordinando tiempos, recursos disponibles y objetivos de producción, resguardando la calidad del producto y las condiciones sanitarias.</p> <p>-Controla la disponibilidad en stock y la calidad de almacenaje de materias primas y productos semiterminados y comunica faltantes, deterioros y/o</p>

<p style="text-align: center;">ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</p>	<p>necesidades de reposición de materias primas, herramientas y equipos.</p> <p>-Planifica la producción del día y distribuye actividades del equipo de trabajo.</p> <p>-Propone y aplica mejoras, adaptaciones e innovaciones en las prácticas de trabajo y en fórmulas o recetas de los productos.</p> <p>-Supervisa o efectúa la preparación de las materias primas, conforme a la cantidad y variedad de productos a elaborar, utilizando el equipamiento y herramienta adecuada.</p> <p>-Realiza y supervisa actividades de corte, control de fermentación, horneado, terminación y despacho de los productos de acuerdo a los parámetros de la organización.</p> <p>-Realiza el control de la calidad del proceso y del producto aplicando y observando la aplicación de la normativa y prácticas sanitarias, ambientales y de seguridad e higiene laboral, con el fin de preservar la salud propia y de terceros -incluidos los clientes- y de mantener el buen estado de los medios de trabajo.</p>
<p style="text-align: center;">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<p>-Actúa bajo supervisión esporádica del Administrador y Gerente.</p> <p>-Reporta al Administrador necesidades de reaprovisionamiento y/o reparación de equipos e instalaciones</p> <p>-Supervisa el trabajo de Auxiliares de centro de pcc asignados a su asistencia, promoviendo el aprendizaje de las prácticas de la actividad.</p> <p>-Controla el resultado de las actividades de orden limpieza y desinfección.</p> <p>-Interactúa en el área de trabajo durante todo el proceso con auxiliar de centro de producción, domiciliarios, y proveedores al momento de recepción de materias primas y de despacho del producto e insumos hacia puntos de venta.</p>
	<p>-Preparación y mantenimiento operativo de equipos y herramienta de producción, cocción, conservación.</p> <p>-Preservación y mantenimiento del espacio de trabajo.</p> <p>-Limpieza de vajilla, herramientas y espacios.</p> <p>-Atención al cliente interno.</p> <p>-Recepción de pedidos a puntos de venta.</p> <p>-Distribución y supervisión de actividades del equipo de trabajo.</p> <p>-Preparación de materias primas para los puntos de venta.</p>

<p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Acondicionamiento, corte y fraccionamiento de materias primas. -Recepción y control de materias primas, equipos y herramientas. -Almacenaje en seco y frío de materias primas productos y elementos auxiliares. -Cubierta y armado de los productos. -Horneado y cocción. -Decoración, corte y despacho de los productos para los puntos de venta. -Adaptación de prácticas de trabajo. -Atención a proveedores y fabricantes.
<p style="text-align: center;">CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL EN LA ELABORACIÓN DE SALSAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Medición de temperaturas y PH. -Registros de control: técnicas de elaboración, análisis y seguimiento. -Recetas y técnicas de elaboración de insumos de pizzería, comida mexicana y helados. -Formas de organización de trabajo en equipo e individual, e impacto en los ritmos de producción. -Identificación, diagnóstico y resolución de problemas en la producción: anomalías de proceso, de producto y de coordinación del trabajo. -Comunicación oral: liderazgo y supervisión de grupos de trabajo. -Gestión de inventarios aplicando sistemas informáticos. -Composición, propiedades y formas de conservación de las materias primas. -Identificación y tratamiento de indicadores de deterioro de materias primas e insumos no alimentarios según tipo, forma de conservación y funcionalidad. -Reglas de organización, disposición y manipulación segura de alimentos y elementos de trabajo. -Ergonomía aplicada al resguardo de la salud e integridad de personas y medios de trabajo. -Comunicación oral y escrita: modos de registro y seguimiento de información para control y reposición de stocks. Elaboración de inventarios. Comunicación de necesidades de reposición. -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos. -Métodos y técnicas de: Conservación de alimentos, limpieza y acondicionamiento de alimentos, envasado de productos, almacenaje en frío.

	<p>-Se incorporan las materias primas, condimentos y líquidos, en la secuencia y proporciones correspondientes a la receta, conforme las cantidades a elaborar previstas.</p>
<p>HORNEADO Y COCCIÓN DE LOS PRODUCTOS</p>	<p>-Se verifica la temperatura del horno o fogón.</p> <p>-Se colocan los soportes de cocción considerando el tipo y cantidad de productos, evitando riesgos de contaminación, -deterioro y lesiones propias o a terceros.</p> <p>-Se controlan las condiciones de horneado o cocción cambiando la posición de soportes de cocción para que la cocción se realice en forma gradual y uniforme.</p> <p>-Se verifica la cocción apropiada mediante controles empíricos (color, aroma, temperatura).</p> <p>-Se utiliza herramental, utensilios y elementos de preservación personal (paños secos, ruedas cuchillos, palas y pinzas móviles) adecuados.</p>
<p>ALMACENAMIENTO</p>	<p>-Se utiliza la indumentaria apropiada para el ingreso a las neveras, considerando la prevención de contaminación bacteriana, de riesgos de deslizamiento y de impacto corporal por las variaciones térmicas.</p> <p>-Se verifica la higiene de los espacios considerando factores de seguridad y contaminación.</p> <p>-Se verifica la disponibilidad de espacio en áreas de almacenaje, y equipos de refrigeración.</p> <p>-Se ubican los alimentos en los soportes correspondientes según producto (cajones de plástico o bandejas de acero inoxidable), cerrando herméticamente los embalajes utilizados.</p> <p>-Se distribuyen los alimentos respetando normativas y buenas prácticas, y preservándolos de riesgo de contaminación cruzada y aromática.</p>
<p>CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA</p>	<p>-Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas.</p> <p>-Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar.</p> <p>-Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado.</p> <p>-Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.).</p> <p>-Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adopta las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y</p>

	accidentes. -Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	-Decreto 3075 de 1997

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
firma		

5.2.8 Perfil Meseros

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH8 VERSIÓN 1 PÁAGINA 1 DE 4
NOMBRE DEL CARGO	MESERO	
JEFE DIRECTO	Administrador.	
CARGOS QUE SUPERVISA	NA.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos.	
SEXO	Femenino o masculino	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> -Bachiller con 1 año de experiencia en servido de alimentos y bebidas. -Primaria con 3 años de experiencia en servido de alimentos y bebidas. 	
OBJETIVO DEL CARGO	Servir alimentos y bebidas de conformidad a los requerimientos del cliente y normas de inocuidad.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Atención al cliente.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Salón de mesa.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> -Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos, certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.). -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.
ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none"> -Organizar el área de trabajo para el servicio de alimentos, bebidas y helados (Misanplás) de acuerdo con normas de inocuidad. -Realizar el servido de los alimentos, bebidas y helados de acuerdo al protocolo y normas de inocuidad.
	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión del Administrador. -Reporta al Administrador necesidades de reaprovisionamiento y/o reparación de equipos e instalaciones.

<p>RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<p>-Interactúa con su equipo de trabajo en el área durante todo el proceso de trabajo con meseros, domiciliarios, auxiliares de cocina mexicana, líder de cocina mexicana y auxiliares de cocina al momento de recepción de las comandas y de despacho del producto.</p>
<p>ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<p>-Lavado de zona de plazoleta de comidas siguiendo el proceso de limpieza y desinfección. -Aseo diario de plazoleta de comida antes de sacar mesas, sillas carpa y sombrillas. -Organizar sillas, mesas, sombrilla, condimenteros, servilleteros y saleros -Aseo diario de plazoleta de comida, mesas y sillas al cierre de la jornada. -Mantenimiento del jardín. -Aseo de baño antes, durante y al finalizar la jornada. -Misanplás de servilletas, condimentos y cubiertos, publicidad para despacho de domicilios. -Limpieza y mantenimiento de saleros, condimentaros, servilleteros y charoles. Reclamar los pedidos en cocina cuando sea necesario. -Lavado de limpiones -Armado de cajas -Limpieza de bodega de gaseosa, teniendo en cuenta la clasificación de los envases, clasificación de residuos como pitillos y asientos de líquidos. -Limpieza y surtido de nevera de gaseosa. -Orden y aseo de las dos mesas de trabajo. -Proceso de cafetera: prender, apagar, surtido, limpieza (el primero que inicia la jornada laboral). -Limpiar y prender pantalla de toma pedidos y apagar pantalla al finalizar la jornada. -Asistir el teléfono, tomando pedidos o recados en el respectivo talonario. -Asistir caja registradora -Limpieza y orden de mesa y silla cuando el cliente abandone el lugar teniendo en cuenta el colocar la loza en el carro transportador. -Servir salsas en salseras según la proporción indicada. -Tomar las órdenes a los clientes aplicando normas de etiqueta y protocolo -Registro de inventarios según formato establecido. -Suministrar las mentas y bombones según el número de clientes por mesa con su correspondiente factura. -Atender a los clientes en mesas, mostrador y alrededores -Tomar pedidos a clientes en talonario -Registrar inmediatamente el pedido en pantalla -Hacer procedimiento de la macadamia.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. -Servir alimentos, bebidas y helados según la comanda aplicando los procedimientos de norma de inocuidad. -Cobrar las cuentas y despedir los clientes. -Desmontar los menajes de mesa
CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> -Tipología de cliente -Comunicación oral y escrita -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos.
TERMINACIÓN Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> -Se disponen los productos en soportes de traslado para su despacho (platos, bandejas, cajas). -Se manipula el equipamiento y las herramientas de trabajo evitando el deterioro de componentes y dispositivos y lesiones o accidentes de trabajo. -Se mantiene ordenada y limpia la mesa de trabajo y se derivan las herramientas utilizadas para su limpieza.
CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA	<ul style="list-style-type: none"> -Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas. -Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar. -Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado. -Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.). -Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adopta las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y accidentes. -Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	-Decreto 3075 de 1997

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
firma		

5.2.9 Perfil Auxiliar de Cocina

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH9 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 6
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR COCINA	
JEFE DIRECTO	Administrador, se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.	
CARGOS QUE SUPERVISA	NA-	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos	
SEXO	Femenino o masculino	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	<p>-Bachiller con 1 año de experiencia en Servicios gastronómicos en general (preparación de alimentos por encargo, Servicios de comedor para empresas e instituciones)</p> <p>-Primaria con 3 años de experiencia en Servicios gastronómicos en general (preparación de alimentos por encargo, Servicios de comedor para empresas e instituciones)</p>	
OBJETIVO DEL CARGO	Apoyar los diferentes procesos de cocina dando cumplimiento al plan de saneamiento básico.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Limpieza de cocinas industriales.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Preparación de alimentos y bebidas.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> -Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos. -Certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.). -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.
	<ul style="list-style-type: none"> -Asistirá al equipo de trabajo en el proceso de trabajo integral del lavado de loza, plaqué y cristalería mediante la operación de la máquina lavalozas. -Elaboración de productos (bebidas y lasagnas), cuidando

<p style="text-align: center;">ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</p>	<p>la calidad del producto y las condiciones sanitarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Prepara y dispone para su uso los equipos y herramientas, verificando sus condiciones de funcionamiento, seguridad e higiene, y comunica deterioros, fallas o necesidades de reposición. -Almacena productos en proceso, cuidando la calidad de almacenaje. -Comunica faltantes, deterioros y/o necesidades de reposición de materias primas. -Acondiciona, corta y fracciona las materias primas, (Misanplás) conforme a la cantidad y variedad de bebidas y lasagnas a elaborar, utilizando equipos y herramientas adecuadas. -Aplica la normativa y prácticas sanitarias, ambientales y de seguridad e higiene laboral durante el proceso de trabajo, con el fin de preservar la salud propia y de terceros -incluidos los clientes- y de mantener el buen estado de los medios de trabajo. -Mantiene la higiene y el orden en el espacio de trabajo, herramientas, equipos y despensas
<p style="text-align: center;">RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión del administrador. -Interactúa con el equipo de trajo durante todo el proceso de trabajo y con el personal meseros, domiciliarios y Administrador al momento de recepción de las comandas, despacho del producto, recogido y suministro de loza y utensilios.
<p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación y mantenimiento operativo de equipos de producción, cocción, conservación y herramental -Atención al cliente interno. -Recepción de pedidos a domicilio. -Comunicación de la comanda u orden de pedido. -Preparación de materias primas (Misanplas). -Acondicionamiento, corte y fraccionamiento de materias primas. -Almacenaje en seco y frío de materias primas, productos y elementos auxiliares. -Armado de lasagnas -Distribución de productos a domicilio. -Adaptación de prácticas de trabajo. -Prepara la máquina lavalozas para desincrustar las manchas y sarro. -Desincrusta manchas y sarro de la máquina lavalozas. -Opera la máquina lavalozas. -Prepara los accesorios para el lavado del equipo de servicio.

	<ul style="list-style-type: none"> -Lava loza, plaqué y cristalería en la máquina lavalozas. -Determina la necesidad de que la loza, plaqué y cristalería sea lavada de nuevo. -Acomoda la loza, plaqué y cristalería limpios
CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> -Tipos de productos químicos utilizados para lavar y desincrustar la máquina lavalozas. -Temperaturas a las que se debe programar la operación de la máquina lavalozas durante las diferentes etapas del lavado -Modalidad del uso de tanques y temperaturas para desincrustar máquina lavalozas -Uso de tanque de agua almacenada o corriente. -Tipos y funcionalidad de herramientas utilizadas durante la elaboración de bebidas y lasagnas. -Identificación de riesgos usuales, reglas y acciones preventivas y correctivas. -Identificación de signos de deterioro (bromatológico, estético, etc.) de las materias primas. -Identificación y tratamiento de puntos críticos vinculados a la preparación de materias primas -Técnicas y herramientas utilizadas para el fraccionamiento, pesado, tamizado y acondicionamiento de materias primas. -Técnicas de ensamble. -Prácticas de limpieza y desinfección. -Interpretación de rótulos y etiquetas en productos de limpieza. -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos
	<ul style="list-style-type: none"> -Prepara la máquina lavalozas para desincrustar las manchas y sarro verificando que esté apagada antes de comenzar a lavar; vaciando los tanques de agua de la máquina; retirando productos químicos de los dosificadores y los residuos de alimentos, y llenando los tanques de agua de acuerdo al nivel requerido. -Desincrusta manchas y sarro de la máquina lavalozas: agregando agua y producto desincrustante en los tanques; encendiendo la máquina lavalozas de 20 a 30 minutos; desmontando brazos, canastillas, rejillas y cortinas después de haber actuado el producto desincrustante; tallando con fibra y solución jabonosa el interior/exterior de la máquina y las piezas desmontadas; montando los brazos, canastillas, rejillas y cortinas revisando que sea en su posición correspondiente; drenando el agua con solución; enjuagando las piezas con agua caliente y la

<p>MÁQUINA LAVALOZA</p>	<p>máquina durante 5 minutos, y vaciando el agua de los tanques antes de llenar nuevamente de agua de acuerdo al nivel requerido.</p> <p>-Opera la máquina lavalozas: verificando que se encuentre limpia antes de comenzar a operarla; revisando que los tanques de agua estén en el nivel requerido de la misma; colocando la cantidad de solución requerida de acuerdo a las instrucciones del proveedor; realizando el cambio de agua cuando ésta presente olores y muestre de acuerdo a las necesidades de operación, y manteniendo la temperatura de operación.</p> <p>-Prepara los accesorios para el lavado del equipo de servicio: Utilizando un contenedor con agua caliente y solución desincrustante para el prelavado del plató; seleccionando la canastilla dependiendo el equipo de servicio para lavar, y acomodando el equipo de servicio en banda/canastilla de acuerdo al modelo de la máquina lavalozas.</p> <p>-Lava loza, plató y cristalería en la máquina lavalozas: Desechando de éstos los residuos de alimentos con la manguera de prelavado antes de comenzar su lavado; colocándolos en la canastilla de acuerdo al equipo de servicio a lavar, y programando la máquina lavalozas para el lavado del equipo de servicio.</p> <p>-Retira la loza, plató y cristalería de la máquina lavalozas al terminar el ciclo de lavado de la máquina, revisando que no conserven residuos de alimentos y olores.</p> <p>-Determina la necesidad de que la loza, plató y cristalería sea lavada de nuevo: cuando el equipo de servicio conserva olores y residuos de alimentos.</p> <p>-Acomoda la loza, plató y cristalería limpios en el lugar asignado para cada equipo de servicio, desechando loza / cristalería fracturada.</p>
<p>TERMINACIÓN Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS</p>	<p>-Se dispone el producto en soportes de traslado para su despacho (platos, bandejas, cajas)</p> <p>-Se manipula el equipamiento y las herramientas de trabajo evitando el deterioro de componentes y dispositivos y lesiones o accidentes de trabajo.</p> <p>-Se mantiene ordenada y limpia la mesa de trabajo y se derivan las herramientas utilizadas para su limpieza.</p>

<p align="center">ALMACENAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se utiliza la indumentaria apropiada para el ingreso a las neveras, considerando la prevención de contaminación bacteriana, de riesgos de deslizamiento y de impacto corporal por las variaciones térmicas. -Se verifica la higiene de los espacios considerando factores de seguridad y contaminación. -Se verifica la disponibilidad de espacio en áreas de almacenaje, y equipos de refrigeración. -Se ubican los alimentos en los soportes correspondientes según producto (cajones de plástico o bandejas de acero inoxidable), cerrando herméticamente los embalajes utilizados. -Se ubica la loza, utensilios, herramientas manuales cristalería en los soportes correspondientes (cajones de plástico o bandejas de acero inoxidable). -Se distribuyen los alimentos respetando normativas y buenas prácticas, y preservándolos de riesgo de contaminación cruzada y aromática.
<p align="center">Condiciones de orden y limpieza</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas. -Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar. -Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado. -Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.). -Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adopta las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y accidentes. -Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.
<p align="center">DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR</p>	<p>Decreto 3075 de 1997</p>

<p align="center">ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO</p>		
<p>Datos</p>	<p align="center">Elaborado</p>	<p align="center">Aprobado</p>
<p>Nombre</p>	<p>Luz Mery Ledesma Rendón</p>	<p>Gloria Ledesma Rendón</p>
<p>Cargo</p>	<p>Líder del Talento Humano</p>	<p>Gerencia financiera</p>
<p>Fecha</p>	<p>Marzo de 2013</p>	
<p>firma</p>		

5.2.10 Perfil Auxiliar Pizzero (aplica para Auxiliar de Comida Mexicana)

	PERFIL DEL CARGO	CÓDIGO TH10 VERSIÓN 1 PÁGINA 1 DE 5
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR PIZZERO	
JEFE DIRECTO	Líder pizzero.	
CARGOS QUE SUPERVISA	NA.	
ESTUDIOS REQUERIDOS	Manipulación de alimentos.	
SEXO	Femenino o masculino.	
TRAYECTORIA LABORAL CERTIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> -Bachiller con 1 año de experiencia en Servicios gastronómicos en general. -Primaria con 3 años de experiencia en Servicios gastronómicos en general. 	
OBJETIVO DEL CARGO	Elaborar los diversos productos del área de pizzas dando cumplimiento al plan de saneamiento básico.	

	REQUISITOS
ÁREA DE COMPETENCIAS	Elaboración de productos alimenticios.
SUB-ÁREA DE COMPETENCIA	Pizzería.
ÁREAS OCUPACIONALES	Pizzería, restaurante, fábricas de pizzas, pastas, servicios gastronómicos en general.
NORMAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> -Decreto 3075 de 1997. -Código alimentario nacional y normas anexas sanitarias y ambientales. -Técnicas de manipulación y conservación de alimentos, certificados sanitarios y revisiones obligatorias. -Uso apropiado de la indumentaria reglamentaria. -Normas de higiene y seguridad en el trabajo. -Prácticas de prevención de lesiones y accidentes en el trabajo. -Uso apropiado de elementos y dispositivos de bioseguridad (extintores, guantes, etc.). -Técnicas de primeros auxilios. -Rutinas de evacuación y prevención por riesgos y catástrofes.
	<ul style="list-style-type: none"> -Asistirá al líder pizzero en el proceso de trabajo integral de elaboración de productos, cuidando la calidad de las condiciones sanitarias. -Prepara y dispone para su uso los equipos y herramienta, verificando sus condiciones de funcionamiento, seguridad e higiene, y comunica deterioros, fallas o necesidades de reposición. -Almacena productos en proceso, cuidando la calidad de

<p>ALCANCES Y CONDICIONES DEL ROL PROFESIONAL</p>	<p>almacenaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Comunica faltantes, deterioros y/o necesidades de reposición de materias primas. -Acondiciona, corta y fracciona las materias primas, (Misanplas) conforme a la cantidad y variedad de productos a elaborar, utilizando equipos y herramientas adecuadas. -Realiza, bajo supervisión, las actividades de amasado, corte, bollado, control de fermentación, moldeado, ensamblado, cubierta, terminación y despacho de productos, de acuerdo a los parámetros de comercialización de Pizzas & Lasagnas. -Aplica la normativa y prácticas sanitarias, ambientales y de seguridad e higiene laboral durante el proceso de trabajo, con el fin de preservar la salud propia y de terceros -incluidos los clientes- y de mantener el buen estado de los medios de trabajo. -Mantiene la higiene y el orden en el espacio de trabajo, herramientas, equipos y despensas
<p>RELACIONES FUNCIONALES Y JERÁRQUICAS EN EL ESPACIO SOCIAL DE TRABAJO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Actúa bajo supervisión del líder pizzero. -Reporta necesidades al Administrador en casa de no estar el líder pizzero -Interactúa con el líder Pizzero durante todo el proceso de trabajo y con el personal meseros, domiciliarios y Administrador al momento de recepción de las comandas y de despacho del producto.
<p>ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación y mantenimiento operativo de equipos de producción, cocción, conservación y herramental -Preservación y mantenimiento del espacio de trabajo. -Limpieza de vajilla, herramientas y espacios. -Atención al cliente interno. -Recepción de pedidos a domicilio. -Comunicación de la comanda u orden de pedido. -Preparación de materias primas (Misanplas). -Acondicionamiento, corte y fraccionamiento de materias primas. -Recepción y control de materias primas, equipos y herramientas. -Almacenaje en seco y frío de materias primas productos y elementos auxiliares. -Elaboración de masas. -Formado de bollos. Reposo y fermentado. -Cubierta y armado de los productos. -Horneado. -Decoración, corte y despacho de los productos para la venta. -Distribución de productos a domicilio. -Adaptación de prácticas de trabajo. -Atención a proveedores y fabricantes.
	<ul style="list-style-type: none"> -Tipos, funcionalidad y modos operatorios de equipos asociados

<p>CONOCIMIENTO FUNDAMENTAL</p>	<p>a los resultados a lograr en distintos tipos de procesos y productos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tipos y funcionalidad de herramientas utilizadas durante la elaboración de productos de pizzería. -Medidas higiénico-sanitarias y de seguridad laboral aplicadas en la manipulación de materias primas, equipos y máquinas: aspectos normativos, prácticas seguras y de calidad aplicadas a la producción en pizzería. -Identificación de riesgos usuales, reglas y acciones preventivas y correctivas. -Identificación de signos de deterioro (bromatológico, estético, etc.) de las materias primas. -Identificación y tratamiento de puntos críticos vinculados a la preparación de materias primas (aspectos bromatológicos, de organización, de manipulación y tratamiento, de seguridad, etc.). -Técnicas y herramientas utilizadas para el fraccionamiento, pesado, tamizado y acondicionamiento de materias primas. -Técnicas de mezclado, amasado (manual o con amasadora) -Prácticas de limpieza y desinfección. -Interpretación de rótulos y etiquetas en productos de limpieza. -Medidas higiénico-sanitarias, bioseguridad y de seguridad laboral aplicadas en la conservación de alimentos
<p>EN LA ELABORACIÓN DE MASA DE PIZZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se incorporan los ingredientes en la secuencia adecuada aplicando técnicas de mezclado y amasado con los tiempos y velocidades (amasado con amasadora) apropiados al tipo de masa a elaborar. -Se controla durante el proceso que la masa adquiera la consistencia y punto de desarrollo correspondiente. -Se aplican etapas pasivas de reposo y fermentación durante el tiempo y en las condiciones de temperatura y humedad adecuadas, previniendo riesgos de contaminación sanitaria y organoléptica. -Se controla que la elasticidad, tenacidad y cohesión de la masa corresponda a la consistencia requerida. -Se divide la masa en bollos respetando el peso y tamaño establecidos para cada producto. Laminan cada bollo. -Se moldea la pasta laminada utilizando las herramientas, soportes y técnicas apropiadas. -Se hornea la pasta laminada

<p>GUACAMOLE</p>	<p>Paso 1: Pelar el aguacate y aplastarlo con un tenedor hasta conseguir una consistencia cremosa.</p> <p>Paso 2: Añadir la cebolla picada, el pimiento también muy picado, el cilantro machacado, los aritos de guindilla, sal y un poco del zumo de limón, para que no se ponga oscuro. Mezclar todo muy bien.</p> <p>Paso 3. Dejar macerar un rato tapándolo (para evitar que se ennegrezca el aguacate) y metiéndolo el frigorífico.</p> <p>Paso 4: Al servir agregar al guacamole la yema disuelta en el zumo de limón (opcional).</p>
<p>QUESADILLAS</p>	<p>Paso 1: Picar muy finita la cebolla, el cilantro y rallar el queso. Calentar los frijoles. En una sartén, ligeramente engrasada, calentar las tortillas para que se ablanden. Inmediatamente después de sacar cada tortilla de la sartén, extender una capa de frijoles, una de queso rallado, un poco de cebolla y cilantro, una cucharada de salsa, y enrollar la tortilla.</p> <p>Paso 2: Realizar la misma operación con el resto de tortillas. Antes de servir las, calentar una sartén antiadherente y rociar unas gotas de agua sobre ella. Meter los rollitos, tapar y calentar hasta que el queso funda. Servir inmediatamente, cortando los rollitos en cuatro partes con cortes diagonales y colocar en una fuente.</p>
<p>BURRITOS</p>	<p>Paso 1: En un sartén grande, colocar la carne salpimentada con el zumo de la lima, el comino, el orégano, el chile, los ajos picados y aceite. En una cazuela con un poquito de agua, calentar bien los frijoles cocidos.</p> <p>Paso 2: Calentar las tortillas en una sartén, rociando con unas gotas de agua, y conservarlas envueltas en un trapo de cocina para que mantengan el calor. Saltar la carne en una sartén sin aceite.</p> <p>Paso 3: Colocar, sobre una tortilla, unos frijoles y un poco de carne, espolvorear cilantro picado, añadir una cucharada de salsa y pliegue la tortilla, formando un paquete rectangular. Realizar la misma operación con el resto de tortillas</p>
<p>ALMACENAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se utiliza la indumentaria apropiada para el ingreso a las neveras, considerando la prevención de contaminación bacteriana, de riesgos de deslizamiento y de impacto corporal por las variaciones térmicas. -Se verifica la higiene de los espacios considerando factores de seguridad y contaminación. -Se verifica la disponibilidad de espacio en áreas de almacenaje, y equipos de refrigeración. -Se ubican los alimentos en los soportes correspondientes según producto (cajones de plástico o bandejas de acero inoxidable), cerrando herméticamente los embalajes utilizados.

	-Se distribuyen los alimentos respetando normativas y buenas prácticas, y preservándolos de riesgo de contaminación cruzada y aromática.
CONDICIONES DE ORDEN Y LIMPIEZA	<p>-Se implementan prácticas de limpieza y desinfección teniendo en cuenta dosificaciones, medios y técnicas adecuadas.</p> <p>-Se seleccionan, usan y manipulan productos de limpieza considerando las características (material, estructura, etc.) de la superficie a limpiar.</p> <p>-Se desechan los desperdicios en los recipientes adecuados, evitando su derrame en el traslado.</p> <p>-Se realiza la higiene de los equipos en condiciones seguras (equipo detenido, enfriado, desconectado, vacío, etc.).</p> <p>-Se viste ropa y elementos apropiados a las tareas de mantenimiento e higiene y se adopta las posturas corporales adecuadas para prevenir lesiones y accidentes.</p> <p>-Se aplican medidas de seguridad en la manipulación de equipos y herramientas evitando daños y lesiones.</p>
DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR	Decreto 3075 de 1997

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN DEL CARGO		
Datos	Elaborado	Aprobado
Nombre	Luz Mery Ledesma Rendón	Gloria Ledesma Rendón
Cargo	Líder del Talento Humano	Gerencia financiera
Fecha	Marzo de 2013	
firma		

5.2.11 Perfil del Contador

Este contador es contratado por prestación de servicios donde él mismo maneja su tiempo y sólo tiene que dar cumplimiento de la parte contable. Por tanto, no requiere de perfil.

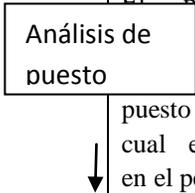
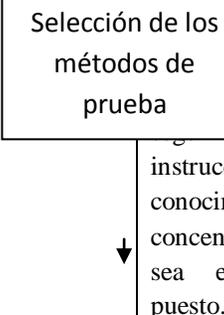
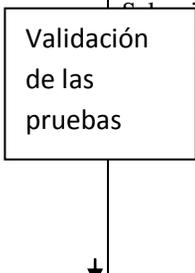
Son funciones del contador:

- Crear métodos y determinar costos unitarios y presupuestos.
- Analizar e interpretar los estados financieros.
- Asesorar en materia contable fiscal y financiera.
- Realizar pagos de impuestos.

6. PROCEDIMIENTOS

6.1 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Se trata de que entre los aspirantes al empleo se elija a quienes mejor llenan los requisitos del puesto. Este proceso busca visionar cuáles de los solicitantes tendrán éxito si se les contrata. Es, pues, una comparación y una elección. En el proceso de selección de personal se decidirá si se contrata o no a los candidatos, de acuerdo a que cumplan con el perfil requerido, aplicando las pruebas de conocimiento y la verificación de la información de la hoja de vida. (Ver anexo a continuación)

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS		Código: P-6.2-1	
	Objetivo: Disponer de un número significativo de personas que reúnan el perfil requerido		Versión: 1	
			Responsable: Líder del talento Humano	
Definiciones y términos				
<p>Métodos: Medio utilizado para llegar a un fin.</p> <p>Validación: Hace referencia a aquello que vale legalmente.</p> <p>Reclutamiento: Procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico.</p>				
Contenido				
Número	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
1		El profesional del talento humano hace descripción del puesto de trabajo el cual está consignado en el perfil.	-Líder del talento Humano. - Administrador	Evaluación de desempeño ED-TH, Perfil TH2,3,4,5,6,7,8,9,10
2		El profesional del talento humano y el administrador realizan pruebas de conocimiento de acuerdo a las instrucciones de conocimiento, de concentración, según sea el análisis de puesto.	Líder del talento Humano Administrador	Base de datos de hojas de vida BD-TH, Métodos de prueba MP-TH.
3		Validar las pruebas a necesidad.	-Líder del talento Humano - Administrador	Métodos de prueba MP-TH.

4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Reclutamiento</div> <p>determinan el método de selección de personal, ya sea reclutamiento interno o externos.</p>	-Líder del talento Humano Administrador	Anuncio de vacante: Perfil AV-TH
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Preselección</div> <p>realiza la selección de hojas de vida que están en físico, y las que están en el correo electrónico.</p>	Administrador	Hojas de vida en físico, correo electrónico
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Evaluación</div> <p>Proceso de entrevista.</p>	-Líder del talento Humano - Administrador	Métodos de prueba MP-TH. Resultados RS-TH
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Selección</div> <p>Seleccionar el personal</p>	-Líder del talento Humano - Administrador	Resultados de selección RS-TH
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Contratación/ Rechazo</div> <p>Realización de contratos de trabajo.</p>	Líder del talento Humano	Resultados de selección RS-TH Contrato de trabajo CT-TH, Funciones F-TH.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Manuales: ISO 9001: 2008

Decretos:

REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
--------	--------	-------------	-------------------------	--------------	------------	---------------------	-------------------

ED-TH,	Evaluación de desempeño	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	2 años	Reciclaje
TH2,3,4,5,6,7, 8,9,10	Perfil	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	1 año	Reciclaje
BD-TH,	Base de datos de hojas de vida	Administrador	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	6 meses	Reciclaje
MP-TH.	Métodos de prueba	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	1 año	Reciclaje
AV-TH	Anuncio de vacante	Administrador	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	3 meses	Reciclaje

CT-TH	Contrato de trabajo	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	2 años	Reciclaje
F-TH.	Funciones	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	1 año	Reciclaje
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN		FECHA		RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN			
LISTADO DE ANEXOS:							
ELABORÓ			REVISÓ			APROBÓ	
Nombre: Luz Mery Ledesma Rendón Cargo: Líder de Talento Humano Fecha: Marzo de 2013			Nombre: Gloria Ledesma Rendón Cargo: Gerente Financiera Fecha: Marzo de 2013			Nombre: William Lince Cargo: Gerente Fecha: Marzo de 2013	

6.2 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

El procedimiento de reclutamiento está orientado a atraer candidatos potencialmente calificados a nivel interno y externo, y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, a través de la divulgación de oferta en el mercado de recursos humanos del sector de alimentos en la ciudad de Medellín. Para la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto es prioridad el talento humano interno.

La primera decisión es ascender a alguien dentro de la organización teniendo como herramienta la evaluación de desempeño. (Ver anexo a continuación)

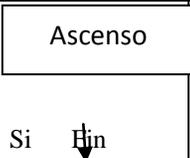
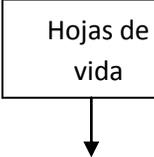
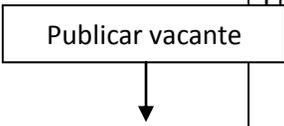
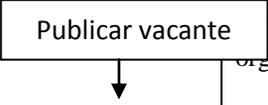
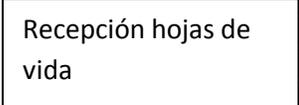
	PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO	Código: P-6.2-2
	Objetivo: Disponer de un número significativo de personas que reúnan el perfil requerido.	Versión: 1
		Responsable: Líder del talento Humano.

Definiciones y términos

Reclutamiento: Procedimientos utilizados con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico.

Ascenso: Realización de funciones de un nivel superior.

Contenido

Número	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
1		<p>Reclutamiento Interno:</p> <p>↓</p> <p>Ascenso de un trabajador de la organización.</p>	-Líder del talento Humano -Administrador	Evaluación de desempeño ED-TH
2		<p>Reclutamiento externo:</p> <p>Consultar base de datos de hojas de vida enviadas al correo electrónico de la organización.</p>	-Líder del talento Humano -Administrador	Base de datos de hojas de vida
3		<p>Publicación de la vacante en diversas entidades</p>	-Líder del talento Humano -Administrador	Anuncio de vacante: Perfil AV-TH
4		<p>Publicación de la vacante en los diversos puntos de venta de la organización.</p>	-Líder del talento Humano -Administrador	Anuncio de vacante: Perfil AV-TH
5		<p>Recepción de hojas de vida que llegan directamente a la organización.</p>	Administrador	Hojas de vida en físico

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Manuales							
Decretos							
REGISTROS:							
Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
ED-TH,	Evaluación de desempeño	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable.	2 años	Reciclaje
AV-TH	Anuncio de vacante	Administrador	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable.	3 meses	Reciclaje
CONTROL DE CAMBIOS:							
VERSIÓN		FECHA		RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN			
LISTADO DE ANEXOS:							
ELABORÓ			REVISÓ		APROBÓ		
Nombre: Luz Mery Ledesma Rendón Cargo: Líder de Talento Humano Fecha: Marzo de 2013			Nombre: Gloria Ledesma Rendón Cargo: Gerente Financiera Fecha: Marzo de 2013		Nombre: William Lince Cargo: Gerente Fecha: Marzo de 2013		

6.3 PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA

Se sugiere que en Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto se realicen entrevistas estructuradas ya que éstas se basan en el análisis del puesto, se concentran en inteligencia general, educación y capacitación, habilidades y competencias.

Se recomienda que la entrevista sea una combinación de grupal e individual. Al dar inicio a la entrevista se brindará información del salario, nombre del cargo, jornada y días laborales; posteriormente se desarrollará la entrevista verbal, luego la escrita y finalmente el cierre, informándole a los entrevistados el día y la hora en el cual se les dará a conocer el resultado. . (Ver anexo a continuación)

		PROCEDIMIENTO DE ENTREVISTA		Código: P-6.2-3
		Objetivo: Seleccionar el candidato idóneo comparando varios candidatos y así satisfacer las necesidades de la organización.		Versión: 1
				Responsable: Líder del talento Humano
Definiciones y términos				
Interrogatorio: Serie de preguntas				
Certificado de das: Antecedentes judiciales				
Contenido				
Número	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Contacto telefónico</div> ↓	Contractar las personas seleccionadas telefónicamente	-Líder del talento Humano - Administrador	Hojas de vida
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Recibimiento</div> ↓	Recibimiento y acogida al aspirante que asiste a la entrevista	-Líder del talento Humano - Administrador	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Entrevista</div> ↓	Realizar entrevista: interrogatorio y preguntas de conocimiento escritas. Cierre de la entrevista	-Líder del talento Humano - Administrador	Metodos de prueba MP-TH.
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Verificar datos</div> ↓	Verificar referencias personales y laborales. Verificar estudios realizados	-Líder del talento Humano - Administrador	Verificación de datos VD-TH

			ador	
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Certificado judicial</div> ↓	Verificar certificado de das	Líder del talento Humano	Verificación de datos VD-TH. Certificado judicial
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Respuesta</div> + Fin ↓	Llamado telefónico: ↓ Rechazo del solicitante: agradecimiento y el motivo por el cual no fue seleccionado	Administrador	Hoja de vida
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Fecha de contratación</div>	... indica el proceso a seguir	Líder del talento Humano	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Manuales

Decretos

REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
MP-TH.	Métodos de prueba	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	1 año	Reciclaje
VD-TH	Verificación de datos	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo	1 año	Reciclaje

					del responsable		
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN			FECHA		RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN		
LISTADO DE ANEXOS							
ELABORÓ				REVISÓ		APROBÓ	
Nombre: Luz Mery Ledesma Rendón Cargo: Líder de Talento Humano Fecha: Marzo de 2013				Nombre: Gloria Ledesma Rendón Cargo: Gerente Financiera Fecha: Marzo de 2013		Nombre: William Lince Cargo: Gerente Fecha: Marzo de 2013	

6.4 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

El desempeño de los empleados puede mejorar de muchas maneras. El proceso de selección da pautas para determinar necesidades de capacitación en la organización, debido a que no todo el talento humano presenta las habilidades, reglas, conceptos y actitudes que se necesitan. Siempre habrá algo que mejorar, y precisamente el objetivo final de la capacitación será aumentar las ganancias de la organización. Para que el programa de capacitación sea eficaz, los empleados deben estar motivados para asistir, desempeñarse adecuadamente y aplicar en sus puestos de trabajo lo aprendido. El programa de capacitación en la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto tendrá en cuenta el aprovechamiento del talento humano, y el mismo personal será el encargado de brindar las capacitaciones internas. En cuanto a la capacitación externa que puedan realizar entidades articuladas a la organización, será Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto el escenario según la necesidad. . (Ver anexo a continuación)

	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO			Código: P-6.2-4
	Objetivo: Brindar conocimientos que permitan al empleado a desarrollar su labor y tomar acciones correctivas durante su desempeño.			Versión: 1
				Responsable: Líder del talento Humano
Definiciones y términos:				
Contenido				
Numero	Flujograma	Descripción	Responsable	Registro
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Identificar la necesidad</div> ↓	Necesidad de capacitación.	Líder de Talento Humano	Evaluación de desempeño ED-TH
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Seleccionar participantes</div> ↓	Determinar empleados a capacitar.	Líder Talento Humano	Evaluación de desempeño ED-TH
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Metodología</div> ↓	Metodología de capacitación.	Capacitador	Planeación de la capacitación PC-TH
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Programar capacitación</div> ↓	Programa de capacitación.	Líder Talento Humano	Plan de capacitaciones PC-TH
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Ejecución</div> ↓	Desarrollo del programa de capacitación.	Líder Talento Humano	Cronograma de capacitaciones CC-TH
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Elaborar certificados</div> ↓	Elaboración y entrega de certificados de Asistencia.	Administrador	Certificado CE-TH

7	Actualizar carpeta	car copia de ficado en carpeta del empleado	Administra dor
---	--------------------	---	-------------------

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Manuales

Decretos

REGISTROS:

Codigo	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención	Disposición final
ED-TH,	Evaluación de desempeño	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	2 años	Reciclaje
PC-TH	Planeación de la capacitación PC-TH	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	1 años	Reciclaje
CC-TH	Cronograma de capacitaciones	Líder del talento Humano	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	6 meses	Reciclaje
CE-TH	Certificado	Administrador	Dirección de Desarrollo Humano Archivo 1	Medio magnético en archivo 2	Recipiente de protección de riesgos ambientales exclusivo del responsable	2 años	Reciclaje

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
---------	-------	---------------------------

LISTADO DE ANEXOS		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Mery Ledesma Rendón Cargo: Líder de Talento Humano Fecha: Marzo de 2013	Nombre: Gloria Ledesma Rendón Cargo: Gerente Financiera Fecha: Marzo de 2013	Nombre: William Lince Cargo: Gerente Fecha: Marzo de 2013

CONCLUSIONES

- Sin un programa de gestión del talento humano la organización Pizzas & Lasagnas Dolce Gelatto corre el riesgo de desmoronarse por el peso de su crecimiento empírico.
- Es importante fortalecer al personal actual en conocimientos a través de las capacitaciones, motivándolo y exigiéndole que terminen sus estudios, ya que el conocimiento específico permite y contribuye al crecimiento de la organización.
- Es necesario que los propietarios empiecen a implementar los procedimientos propuestos. Con ello se reducirá el ausentismo y la rotación obligada y no planeada del personal.
- A su vez, para que los procedimientos propuestos tengan validez en el tiempo y se mejoren, los propietarios deben aumentar su conocimiento teórico y fortalecer el espíritu investigativo para permitir el crecimiento de la organización.
- Los clientes de hoy son cada vez más exigentes. El mundo es cambiante, y si éste cambia debe también cambiar la pizzería.
- Al fortalecer el talento humano en la pizzería, el sentido de pertenencia de los empleados estará implícito.
- El aprovechamiento de los conocimientos del personal que cumple con el perfil propuesto favorecerá los procesos productivos.

- La práctica empírica si bien ha sido un valor importante en la organización para su nacimiento y crecimiento, debe ser fortalecida y retroalimentada por un conocimiento empresarial sólido.

BIBLIOGRAFÍA

AAMONDT, Michael G. Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado. Cengage Learning Editores. México, 2010. 6° edición. 684 p.

BONNET, Liliana. La gerencia del talento humano en el siglo XXI.

DESSLER, Gary. Administración de personal. PRENTICE-HALL, HISPANOAMÉRICA, S.A. México. 1994. Sexta Edición. 714 p.

JERICÓ, Pilar. La nueva gestión del talento humano.

GARETH, Jhons. Teoría organizacional.

MENDOZA, Alejandro. Capacitación para la calidad y la productividad. Editorial Trillas. México, 2007. 3° edición. 202 p.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9001 (tercera actualización)

WARREN, Benys. Desarrollo organizacional.

<http://www.slideshare.net/agascras/teoria-del-desarrollo-organizacional-5465684>

<http://es.scribd.com/doc/101996707/La-Nueva-Gestion-Del-Talento-Jerico-Pilar>

<http://crepesywaffles.com/quienes-somos/historia-y-filosofia>