Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A: DOLPHIN CLUB DELFIN S.A DE C.V.

TRABAJO DE GRADUACIÓN

PRESENTADO POR:

AMELIA FRANCISCA GRANDE DE HERNANDEZ

CECILIA DOÑO RUIZ

FRANCISCO ALEXANDER AQUINO CUBIAS

PEDRO ANTONIO CAMPOS QUIJANO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES ACADÉMICAS

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. JUAN CARLOS CERNA AGUIÑADA

DECANO FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADOS

JURADO EXAMINADOR

DR. EFRAÍN ERNESTO ROSALES CARÍAS

PRESIDENTE

LICDA. MARY HERRERA DE RETANA

PRIMER VOCAL

LIC. ROBERTO FILÁNDER RIVAS

SEGUNDO VOCAL

ABRIL, 2019

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

Universidad Tecnológica de El Salvador

Facultad de Maestrías y Estudios de Postgrado

ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

DR. EFRAÍN ERNESTO ROSALES CARÍAS, LICDA. MARY HERRERA DE RETANA, LIC. ROBERTO FILÁNDER RIVAS Y LIC. JOSÉ LUIS IRIZARRY RAMÍREZ. A LAS CATORCE HORAS, Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES: **FRANCISCO ALEXANDER AQUINO CUBÍAS, PEDRO ANTONIO CAMPOS QUIJANO, CECILIA DOÑO RUIZ Y AMELIA FRANCISCA GRANDE DE HERNÁNDEZ.**

QUIENES PRESENTARON DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACIÓN TITULADO: **"CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA REALIZADA A "DOLPHIN CLUB DELFIN S.A DE C.V."**

PARA OPTAR AL GRADO DE: **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Y DEL CUAL SE EVALUARON TAMBIÉN LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA MISMO. POR TANTO, ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO Aprobado, YA QUE Sí CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACIÓN DE LA FACULTAD DE MAESTRÍAS Y ESTUDIOS DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR.

OBSERVACIONES: _____

SAN SALVADOR, TREINTA DE ENERO DE DOS MIL DIECINUEVE.

PRESIDENTE DEL JURADO
DR. EFRAÍN ERNESTO ROSALES CARÍAS

PRIMER VOCAL
LICDA. MARY HERRERA DE RETANA

SEGUNDO VOCAL
LIC. ROBERTO FILÁNDER RIVAS

TERCER VOCAL
LIC. JOSÉ LUIS IRIZARRY RAMÍREZ

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar siempre con nosotros, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante todo este periodo de estudio en la Maestría, así mismo agradecemos a nuestra familia, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles, por impulsarnos a seguir adelante y no desmayar, a buscar ser mejores cada día, porque ellos nos han dado la fortaleza y motivación necesaria para lograr lo que nos propusimos terminar.

DEDICATORIA

A nuestras familias, quienes por ellos nos hemos esforzado para ser lo que ahora hemos logrado.

A nuestros padres por el apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por habernos dado todo dentro de sus capacidades, lo que ahora somos como persona, nuestros valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, coraje para conseguir nuestros objetivos.

A nuestros amigos de la universidad y colegas de profesión, con los que nació la meta de obtener una maestría y contar con un nuevo título profesional.

Amelia de Hernández, Ceci Doño, Alex Aquino y Pedro Campos.

Índice

Resumen Ejecutivo i

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito 1

1.1 Información Básica de la Empresa 1

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor 2

1.2.1 Dirección Estratégica 2

1.2.1.1 Misión – Visión: 2

1.2.1.2 Historia de la empresa: 4

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos: 5

1.2.2 Dirección y Liderazgo 6

1.2.2.1 Estilo directivo: 6

1.2.2.2 Autonomía: 8

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión: 8

1.2.3 Análisis del Entorno 9

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad: 9

1.2.3.2 Comprensión del Sector: 10

1.2.3.3 Alianzas: 11

1.2.4 Mercadeo y Ventas 12

1.2.4.1 Relación con Clientes: 12

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento: 12

1.2.4.3 Producto: 13

1.2.4.4 Precio: 13

1.2.4.5 Gestión de Ventas: 14

1.2.4.6 Comunicaciones: 15

1.2.5 Producción y operaciones 15

1.2.5.1 Análisis de Proveedores: 15

1.2.5.2 Manejo de Inventarios: 16

1.2.5.3 Planificación de la Producción: 17

1.2.5.4 Distribución de Planta: 17

1.2.5.5 Nivel Tecnológico: 17

1.2.6 Gestión Ambiental 18

1.2.6.1 Normativa Ambiental: 18

1.2.6.2 Riesgo y Salud Ocupacional: 18

1.2.7 Estructura Organizacional 20

1.2.7.1 División del Trabajo: 20

1.2.7.2 Poder de Decisión: 23

1.2.8 Finanzas 23

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales: 23

1.2.8.2 Registros Contables:..... 24

1.2.8.3 Análisis de costos:..... 25

1.2.8.4 Administración Financiera:..... 26

1.2.9 Recursos Humanos 28

1.2.9.1 Desempeño del Personal:..... 28

1.2.9.2 Política de Personal: 28

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal: 29

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal: 31

1.2.10 Gestión de Información 32

1.2.10.1 Información: 32

1.2.10.2 Comunicación: 34

1.2.11 Gestión de Calidad..... 35

1.2.11.1 Control de calidad: 35

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad: 37

1.2.12 Innovación Tecnológica 38

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica:..... 38

1.2.12.2 Cultura de Innovación: 39

1.2.12.3 Tecnologías de Información: 40

1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad..... 41

1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata..... 48

II. Parte: Acción clave de éxito: proceso, fundamentación, beneficios y desarrollo e implantación...... 49

2.1 Proceso realizado para la determinación de la acción clave de éxito a implantar 49

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar. 51

2.3 Desarrollo e implementación de la acción clave de éxito 53

2.4 Fundamentación teórica de la acción clave a implementar..... 209

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito..... 225

III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito 227

Conclusiones del Equipo Consultor 232

Recomendaciones del Equipo Consultor 248

Referencias 250

Resumen Ejecutivo

El Documento presentado a continuación es el resultado de la evaluación de Alma de Montaña utilizando para ello un proceso de identificación de las áreas fuertes y las posibles deficiencias que afectan su competitividad y desempeño con el fin de que les permitan realizar acciones correctivas.

La metodología utilizada para la ejecución de esta consultoría consistió en un proceso de varias etapas: entrevistas, visitas a la empresa, observación directa, diseño de informe, validación y aprobación de informe, presentación de informe final, en las que interactuaron el equipo consultor, el empresario y sus colaboradores directos.

En el proceso de Diagnóstico Integral realizado por el Equipo Consultor se identificaron aspectos puntuales en 12 grandes áreas de gestión con sus correspondientes sub-áreas evaluadas, lo que permitió señalar las principales ¨Áreas de Oportunidad¨ las cuales se describen ampliamente en la sección de Diagnóstico del Consultor.

Posteriormente, a partir de la información recopilada y analizada se determinaron seis áreas prioritarias a intervenir, de acuerdo a variables de impacto y factibilidad, siendo estas:

Cuadro N°1. Áreas prioritarias a intervenir

Área de Mejora	Sub área
Mercadeo y Ventas	► Gestión de Ventas ► Relación con Clientes
Estructura Organizacional	► División del Trabajo
Recursos Humanos	► Desempeño del Personal
Finanzas	► Administración Financiera
Producción y Operaciones	► Planificación de la Producción
Dirección y Liderazgo	► Instrumentos de Gestión

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

En presentación realizada por parte del equipo consultor al empresario, se dieron a conocer tres acciones claves de éxito, las cuales están orientadas a fortalecer estas seis áreas con siete sub-áreas de la empresa que necesitan la oportunidad de mejorar, sin embargo, el empresario debía seleccionar una de ellas, la cual consideraron más relevante y orientada a las siguientes áreas y sub áreas, que más necesitan resolver.

Área de Mejora	Sub área
Estructura Organizacional	► División del Trabajo

Recursos Humanos	► Desempeño del Personal

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

La acción clave de éxito seleccionada por el empresario determina lo siguiente: Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo, esta acción clave contiene las siguientes actividades:

- ► Estructura Organizacional - Organigrama
- ► Creación de perfiles de puesto
- ► Manual de descripción de puestos
- ► Reglamento Interno
- ► Valoración del personal
- ► Manuales Operativos
- ► Desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo.

Los beneficios que se obtienen de la acción clave de éxito, Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo son:

- ► Claridad sobre la estructura organizacional.
- ► Promover la toma de decisiones eficientes e informadas.
- ► Ejecutar una correcta gestión de los recursos humanos.

► Claridad sobre las normas y disposiciones de orden técnico y administrativo.

► Elaborar una base de datos que contenga información de empleados.

► Contar con una herramienta de medición de clima organizacional.

► Gestionar desde cualquier dispositivo con acceso a internet.

► Mayor enfoque en cada puesto de trabajo debido a la correcta estructuración de la organización.

La importancia de esta acción clave de éxito radica en el fortalecimiento del control administrativo, mejora la gestión del talento y reduce el riesgo de negocio, costos y duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades, además de eliminar las prácticas, actitudes y procesos que no estén alineados y documentados.

Reduce la rotación de personal, conflictos, toma de malas decisiones, mal desempeño de labores y elimina procesos empíricos, actitudes y procesos que no estén alineados.

Adicionalmente, el uso de herramientas tecnológica en la nube, permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz mediante el uso del Sistema Odoo con el Módulo de Recurso Humano y su servidor en la nube, en este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio, dejando abierta

la oportunidad en una segunda fase de desarrollo los demás módulos en sistema Odoo que ayude a la buena administración de la empresa.

Es así como en un plazo de aproximadamente dos meses se implementó la acción clave de éxito, la cual fue elaborada de manera conjunta con el empresario y sus colaboradores más cercanos. Los resultados obtenidos en el desarrollo, diseño e implementación de la acción clave de éxito fueron los siguientes:

► Reestructuración de organigrama

► Creación de Perfiles de puesto

► Elaboración del Manual de Puestos

► Elaboración del Reglamento Interno

► Elaboración de herramienta para la valoración de sus empleados

► Elaboración de herramienta para medir el Clima Laboral

► Elaboración de Manuales Operativos

► Creación, desarrollo e implementación de sistema Odoo - Módulo de Recursos Humanos, que contiene las siguientes actividades en la administración del capital humano:

• Creación de directorio de empleados y jerarquía de trabajo.

• Creación de horario por empleado.

• Creación de nuevos puestos

• Reclutamiento de nuevos empleados.

Adicionalmente se adquirieron dos dominios para Alma de Montaña: alamademontaña.com y almademontana.com desde el sitio www.godaddy.com para la administración del sitio web, la mejor opción es Wordpress, desarrollando:

- Creación de sitio web
- Creación del inventario de productos
- Generación de producto por catálogos
- Seguimiento a solicitudes de cliente

Para conocer la aceptación de la marca se realizó:

- Encuesta de aceptación de marca
- Creación de nuevo logo – como sugerencia a la empresa
- Manual de Branding

De esta manera Alma de Montaña fortalecerá toda su Administración sobre el Recurso Humano, siendo este sin duda alguna, el activo más valioso de todas las empresas que deben reconocer, en la gestión de su capital humano, un medio para potenciar el logro de los objetivos estratégicos, para lo cual es fundamental asegurar el aporte de los conocimientos y de las habilidades de las personas.

Como equipo consultor agradecemos al empresario y colaboradores todo el apoyo, interés y colaboración que nos brindaron a lo largo de este tiempo

esperando con esta consultoría haber contribuido a la sostenibilidad y competitividad de la organización.

I. Parte: Diagnóstico y Acción clave de éxito

1.1 Información Básica de la Empresa

SOLICITUD DE DIAGNOSTICO		
Ref.	**Nombre Campo**	**Contenido Campo**
1	Nombre Contacto Empresa	Dr. Efraín Ernesto Rosales Carías Licda. Marisol Lizbeth Rivas
2	Cargo	Propietario / Gerente General
3	Razón Social Empresa	Dolphin Club Delfín SA de CV
4	Matrícula de Comercio	Si
5	Giro Empresa	Restaurante y Clínica Naturistas
6	Sector	Servicios
7	N° Empleados Jefes	6
8	N° Empleados Administrativos	6
9	N° Empleados Operarios	24
10	N° Operarios Permanentes	26
11	N° Operarios Temporales	4
12	Dirección	Costado oriente del parque Balboa, Col. Monterrey No 3A, Los Planes de Renderos
13	Ciudad / País	Panchimalco, cantón planes de Renderos
14	Teléfonos	7747-2024
15	Fax	No aplica
16	E-mail	rivas.lizbeth76@hotmail.com
17	Mes / Año Fundación Empresa	7 de noviembre de 2006
18	Número de Productos	Gastronomía, recreación, medicina natural, eventos
19	Principal Producto / Servicio 1	Medicina natural
20	Principal Producto / Servicio 2	Gastronomía
21	Principal Producto / Servicio 3	Eventos
22	Ventas Netas Totales Ultimo año	$ 24,965.69
23	Ventas Netas Totales Penúltimo año	$ 38,973.44
24	Ventas Netas Totales Antepenúltimo año	$ 69,292.22
25	Exportación Directa (SI/NO)	No aplica
26	Exportación Distribuidores (SI/NO)	No aplica
27	Exportaciones Totales Ultimo año	No aplica
28	Exportaciones Totales Penúltimo año	No aplica
29	Exportaciones Totales Antepenúltimo año	No aplica
30	¿Ha utilizado instrumentos de fomento?	No aplica
31	¿Cuáles?	No aplica

1.2 Diagnóstico del Equipo Consultor

A continuación, se presentan los aspectos relevantes encontrados en las Áreas de Gestión, específicamente en cada una de las sub áreas que las integran, por el Equipo Consultor en el proceso de entrevistas más verificación visual y visitas a la organización.

1.2.1 Dirección Estratégica

1.2.1.1 Misión – Visión:

El negocio de Alma de Montaña se divide en dos grandes rubros: la medicina natural y la recreación y cultura, su contribución es ofrecer un espacio de 7 manzanas de cobertura geográfica, ubicado en el municipio de Panchimalco, donde los clientes puedan disfrutar de la naturaleza en un ambiente familiar, donde también puedan optar por la medicina variada para soluciones en la salud y en áreas de prevención, así como turismo de aventura; siendo los valores más importantes: inteligencia, fe, buena voluntad, ser auténticos y comprometidos.

La Misión de Alma de Montaña es desarrollar actividades encaminadas a ofrecer un servicio de calidad a sus visitantes en el área de salud, recreación y restaurante; esta la transmite a sus trabajadores por medio de reuniones en una presentación, aunque no se hace de forma

continua, ni a todo el personal de nuevo ingreso, sin embargo, tratan de socializarla a todo el personal, pero solo un 40 % del personal la comparten entre sí.

Para alcanzar la visión, Alma de Montaña está en construcción de nuevos espacios para ofrecer aspectos de cultura, servicios, turismo de aventura y de salud; donde las ventajas para diferenciarse del mercado, es que tienen un espacio amplio de naturaleza con una variedad de música acorde a los clientes que les visitan, una atención amable en el servicio y la tradición en el tipo de medicina natural que ofrecen, la cual posee alto prestigio en la zona.

La empresa dentro de tres años desea ser reconocida como un complejo ecoturístico, no comercializado, como un lugar autóctono donde resalte la cultura y raíces de Panchimalco, además de encontrar gastronomía, cultura, arte, ciencia, naturaleza, ecología aplicada, turismo de aventura, espacios para realizar celebraciones sociales, ejecutivas, empresariales y también ser un referente para otras empresas que deseen proteger la naturaleza, lo que Alma de Montaña desea que permanezca para siempre.

1.2.1.2 Historia de la empresa:

Las principales etapas de la empresa en la historia han sido desde hace 30 años cuando comenzó con una clínica bajo el nombre del Dr. Efraín Rosales, la cual cambió 4 veces de ubicación, luego adquirieron un financiamiento para comprar Alma de Montaña donde se construyó en el 2014 una infraestructura de emergencia para la clínica, ya que el lugar donde esta funcionaba fue solicitado por los arrendantes, actualmente el negocio se encuentra en etapa de desarrollo.

Los principales problemas que ha enfrentado la empresa en la historia, han sido mayormente financieros, falta de inversionistas y adicionalmente el no tener una administración bien estructurada o técnica.

En Alma de Montaña no se ha tenido ninguna influencia de la familia, sino que ha sido un proyecto solitario entre el Dr. Rosales y su esposa, sin contar con el apoyo del estado u otras organizaciones a excepción de CDMYPE y FADEMYPE, quienes les han apoyado con capacitaciones y consultorías, adicionalmente han tenido ayuda para capital de trabajo de parte de un par de amigos de forma desinteresada.

1.2.1.3 Objetivos Estratégicos:

Los objetivos estratégicos son definidos por el propietario y gerente general, para tener una base administrativa y sistemática ante una solicitud externa y para un mejor control, siendo el objetivo principal la preservación de las 7 manzanas de naturaleza a través de los diferentes servicios y productos ofrecidos, y como objetivos específicos los servicios y generación de un buen número de empleos especialmente para la gente de Panchimalco.

La empresa no cuenta con objetivos de corto y largo plazo con respecto a productos, mercados, políticas de personal, solamente están diseñados y documentados, porque con los servicios que están por adquirir se tendrá un mercado diferente del actual.

Los planes de acción prioritarios para el cumplimento de los objetivos es la construcción de infraestructura que serán generadores de ingresos, tales como: salones de eventos, accesibilidad, parqueos, entre otros; aunque el principal problema es el recurso financiero, pues los ingresos no son suficientes para lograr la construcción de inmediato, lo

que se convierte en una principal debilidad de la empresa, adicionalmente el no tener un área administrativa bien estructurada ni computarizada.

Las funciones y actividades que se priorizan dentro de la organización para el cumplimiento de los objetivos, van orientados a la atención de los clientes que tienen registrados, a las diferentes opciones que buscan los clientes y la construcción de la infraestructura, haciendo falta los servicios de turismo de altura, de salud, cultura y de eventos, por lo que la empresa no ha cambiado con relación a los grandes objetivos establecidos, necesitando reformular o construir nuevos objetivos que cumplan en si con la nueva visión y misión del negocio.

1.2.2 Dirección y Liderazgo

1.2.2.1 Estilo directivo:

La organización de la empresa está conformada por las siguientes áreas de negocio:

- Clínica natural.
- Restaurante.
- Sala de eventos.

Las principales decisiones en la empresa son tomadas por el propietario el Dr. Efraín Ernesto Rosales Carías, quien está enfocado en el área financiera y del área de medicina natural, junto con su esposa la Licda. Marisol Rivas, quien está a cargo de la Gerencia administrativa tomando decisiones en el área de recursos humanos, proveedores, mercadeo para áreas de negocio de restaurante y sala de eventos, lo que significa un involucramiento total en las tareas operativas. Actualmente no se tienen las funciones por escrito, sólo se proporcionan indicaciones verbales a todos los colaboradores, con excepción del área de medicina natural.

Las jefaturas toman decisiones de acuerdo a las funciones cotidianas, para asignar esta autoridad, la empresa considera en sus colaboradores la inteligencia, la fe, buena voluntad y que sean habitantes del municipio de Panchimalco, si poseen experiencia es un valor agregado, pero si no la tienen, la empresa siempre les brinda la oportunidad, estas jefaturas son ocupadas por el personal más idóneo, con un promedio de antigüedad en la empresa de 4 a 10 años sin ningún parentesco con el dueño de la empresa; además estas observan el rendimiento de sus colaboradores, en el caso que se necesite brindar

refuerzo al colaborador, se hace en una sesión jefe-colaborador ya que no se posee un sistema de evaluación para medir el rendimiento del personal.

1.2.2.2 Autonomía:

Existe independencia en la toma de decisiones para ciertas áreas, a excepción de las financieras y administrativas que están a cargo del Dr. Rosales y su esposa respectivamente, actualmente no se tiene una intervención de un ente externo, ya sea público o privado que influya en la toma de decisiones de la empresa, el resto de decisiones le corresponden a cada jefe, quienes reportan a los propietarios (Dr. Rivas y Licda. Marisol Rivas), para este caso, la empresa brinda oportunidad a los jefes que puedan tomar decisiones propias de sus funciones y de esta manera resolver situaciones cotidianas.

1.2.2.3 Instrumentos de Gestión:

En cuanto a instrumentos de gestión, la empresa no posee aquellos elementos o métodos que le permitan apoyar a los tomadores de decisiones a elegir de manera racional entre las diferentes alternativas, únicamente se apoyan de las experiencias, como resultado de esto, no se realizan estudios económicos para medir la factibilidad de los proyectos

de inversión, afectando que la alta gerencia no pueda conocer resultados obtenidos ni costos incurridos, ni tampoco pueda proporcionar ningún tipo de información sobre decisiones importantes de la empresa.

1.2.3 Análisis del Entorno

1.2.3.1 Normativa e Institucionalidad:

Existen vínculos con instituciones que apoyan el giro de la Alma de Montaña, como el Ministerio de turismo y Alcaldía Municipal, que se unen para gestionar ferias de pueblos vivos, evento que les permite crear alianzas con otros sectores y conocer actividades que se realizan de forma mensual, anual, etc.

Hay regulaciones que hoy en día no permite el crecimiento del negocio, tales como la falta de una ley en Clínica que regule la medicina natural esto afecta el crecimiento en la producción de medicamentos naturales y en el caso del restaurante, la prohibición de la venta de licores por la cercanía de parques, iglesias y escuelas.

El sector económico de la empresa es servicios y atiende los rubros de ecoturismo, restaurante y salud. Se cuenta con alianzas como Cámara de Comercio y Casa Tours, quienes proporcionan información del sector, permitiéndoles desarrollar la visión de crecimiento dentro del mismo. En Clínica se está promoviendo la Ley de Medicina Natural y está creando la Federación de Medicina Ancestral y natural, lo que le permite ser competitivo y buscar el crecimiento en todos sus rubros.

1.2.3.2 Comprensión del Sector:

Dentro de los aspectos macroeconómicos que afectan el sector donde pertenece la empresa es el alza de los precios en los insumos y para contrarrestarlo buscan alternativas como la compra de los mismos en mercados de mayoreo, quienes no emiten factura de crédito fiscal, por ende, ese pago de impuesto no se puede deducir en los costos de los productos.

La información sobre el entorno, se obtiene de los medios de comunicación, en clínica se recoge información relacionada a la prevención y efectos de la medicina, para el restaurante se consideran: precios, promociones, eventos, precios de productos e insumos, información de novedades en rubro turístico, desarrollo de ideas que

permitan innovar los servicios y productos, la cual se obtiene de redes sociales, visitas presenciales y medios escritos como periódicos.

Dicha información les permite innovar los servicios y productos, proyectándose a un futuro de corto y mediano plazo.

1.2.3.3 Alianzas:

La empresa ha establecido alianzas con otras empresas con el propósito de lograr un mayor desarrollo del sector, actualmente con la Estancia de Malena están trabajando en la Ordenanza Municipal, con el objetivo de lograr un apoyo en el rubro del ecoturismo y esperan lograr otros beneficios por medio de las alianzas como la gestión de donaciones.

Con el objetivo de buscar el crecimiento para ser más competitivo, han construido un local que permita la generación de ingresos y evaluar la ampliación de los servicios de sauna, spa, desarrollar hostal de montaña, turismo de aventura, pasillo aéreo, cuerdas altas y cánopy, además de gestionar financiamiento para inyección del capital con entidades financieras.

1.2.4 Mercadeo y Ventas

1.2.4.1 Relación con Clientes:

La empresa no cuenta con una unidad especializada de atención al cliente para el proceso de captación y post venta, considerando adicionalmente que esto varía de acuerdo al área de negocio.

Para el área de la Clínica Natural es a través de recomendaciones por otros pacientes y otros conservan su fidelidad desde hace tiempo, el seguimiento que se realiza es recordarles su cita dos o tres días antes de ésta. En el caso del restaurante se realiza publicidad en Facebook sobre fechas especiales, platillos de fin de semana y no se realiza un seguimiento como tal, para el área del salón de eventos es diferente, ya que el cliente hace contacto con la empresa cotizando precio del local para su evento, lo que les permite documentar la información de este, para dar un seguimiento oportuno.

1.2.4.2 Segmentación, Mercado Meta y Posicionamiento:

Respecto a la segmentación de clientes no cuentan con una base de datos, más bien existe una clasificación por características principales en las áreas de negocio, en el caso de la clínica son personas de todas las edades con problemas de músculo esquelético, siendo esta área la que

tiene el mayor porcentaje de ventas con un 75% del total, para el restaurante se segmenta en redes sociales por medio de las experiencias y las fechas importantes, se toma en cuenta las características como: un ambiente de relajación y entretenimiento, representando un 20% de las ventas totales de Alma de Montaña y para el caso del salón de eventos mantiene características similares al restaurante representando el 5% junto a otros servicios.

1.2.4.3 Producto:

Los propietarios son los que generan ideas para desarrollar los productos. El sistema de mejoramiento y desarrollo de nuevos productos se lleva a cabo por ellos mismos, quienes hacen propuestas, luego los cocineros desarrollan los productos. Al coordinar el sistema se hace la propuesta, se establece un tiempo determinado, se provee los insumos, se desarrolla el producto y se saca a la venta. Toda esta gestión la lidera la Gerente Administrativa con el apoyo de los encargados.

1.2.4.4 Precio:

Para la fijación de precios se consideran diferentes aspectos tales como: costos, competencia y atributos de los servicios o productos;

aunque para el área de la clínica no cuentan con una matriz de costos, pues todo lo realizan y establecen con base a la experiencia.

Respecto a la competencia, no existe, ya que este tipo de clínicas es de medicina alópata y los clientes valoran más los resultados obtenidos de forma permanente. Para el restaurante se lleva un cuadro de costos en Excel; se visita una vez a la semana las diferentes pupuserias y lugares de alquiler donde realizan eventos, tales como: Alba Clara, Cielo Abierto y Hotel Amatechan, con el propósito de recolectar, evaluar y mejorar los precios para ser competitivos, además, de considerar la inflación generalizada y sostenida del nivel de precios.

1.2.4.5 Gestión de Ventas:

La gestión de ventas es importante pero no cuentan con recursos para capacitar e incentivar, dicha gestión se lleva manualmente y se realiza facturación que posteriormente se envía a contabilidad, además los resultados se observan únicamente a final de año; el contacto con nuevos clientes se realiza a través de Facebook, las quejas o mejoras se manejan a través de los manager y la gerente general.

1.2.4.6 Comunicaciones:

La empresa no cuenta con una política de promoción de productos, más bien, se toma en cuenta el perfil de clientes para restaurante, salón de eventos, promociones mensuales y descuentos, los argumentos de venta utilizados en clínica se basan en los fundamentos de la medicina natural y los beneficios al no generar efectos secundarios.

Alma de Montaña no cuenta con un plan comunicacional, internamente operan por grupos de WhatsApp y quienes lideran las comunicaciones en el negocio son el presidente y la gerente general de acuerdo a las necesidades que se presentan.

1.2.5 Producción y operaciones

1.2.5.1 Análisis de Proveedores:

Para la selección de proveedores los criterios que se aplican son: que los productos sean de calidad, se revisa etiqueta para ver fechas de vencimiento, así como el contenido del producto y el registro sanitario (cuando aplica); además, éstos son adquiridos de acuerdo a la frecuencia de cuadros clínicos que se presenten, hay aproximadamente 3 proveedores por producto, haciendo un total de 27 proveedores : 15 para

clínica y 12 en restaurante, las facilidades de pago que dan algunos proveedores es de 30 días y los productos se adquieren de acuerdo a la necesidad visual y experiencia, ya que no se cuenta con bodegas para los insumos y por ende no se realiza un control de inventario por lo tanto no se puede efectuar una panificación de compras eficiente.

1.2.5.2 Manejo de Inventarios:

La empresa no cuenta con controles de inventarios para la recepción y almacenamiento de materia prima, la recepción de los insumos se realiza considerando, marca, contenido, lote, vencimientos, ingredientes, utilidad y cantidad; los responsables de recibir el producto son los manager de cada área y en el caso del restaurante al no estar presente el manager los recibe el jefe de mesa o cocina.

Cuando los productos vienen defectuosos se devuelven para cambio, excepto algunos insumos de restaurante, como las frutas y verduras, ya que estos tienen corta vida y su madurez depende del clima.

1.2.5.3 Planificación de la Producción:

La empresa no cuenta con históricos de ventas que les permitan realizar una proyección de corto o mediano plazo; la planificación de la producción se basa en experiencia: considerando días festivos, vacaciones, fines de semana, etc. para el caso del restaurante y en el caso de la clínica la proyección de atención de pacientes se basa en epidemias y brotes anunciados.

1.2.5.4 Distribución de Planta:

Alma de montaña no cuenta con planos de construcción que indiquen la distribución en planta de forma óptima y eficiente, ya que la construcción se ha hecho en concordancia a la naturaleza, no utilizan los lugares que estén poblados de árboles y en los lugares que hay se construye conservando el estado del terreno siendo amigable con el medio ambiente.

1.2.5.5 Nivel Tecnológico:

Por el tipo de servicio que la empresa brinda, no se requiere equipos de última tecnología, el equipo existente se encuentra en buen estado en un 70% y 80%; la adquisición más reciente fue de un impresor hace un

año y una pantalla hace dos meses, sin embargo, no se lleva un control formal sobre la vida útil de los equipos y no se cuenta con los manuales respectivos, el mantenimiento de los mismos es realizada por los managers y propietarios.

1.2.6 Gestión Ambiental

1.2.6.1 Normativa Ambiental:

La política ambiental de la empresa es proteger las 7 manzanas de naturaleza y aprovechar al máximo los recursos que se puedan, sin dañarla, aunque no se cuenta con una política por escrito, si se cumple tácitamente con el trato que se les da a los desechos, el reciclaje, el cuido de la fauna y naturaleza, la Presidencia y Gerencia General son los encargados de definirla y de informarla al personal en reuniones que se llevan a cabo cada tres meses, en una reunión por área.

1.2.6.2 Riesgo y Salud Ocupacional:

Los responsables de la prevención de riesgos son los Managers, Gerencia General y Presidencia, para el área de Clínica, Restaurante y Eventos, ya que como empresa deben contar con un solo comité y un plan de trabajo; con la única formación que cuentan son con las conferencias

de la Cámara de Comercio y algunos miembros que tienen formación en primeros auxilios, quienes tienen la responsabilidad de atender las emergencias que se presenten las cuales han sido solo 4 al año, como aún no han completado esta organización y no cuentan con un presupuesto, no han realizado más que una sola vez la evacuación por terremoto.

En cuanto a las capacitaciones para los trabajadores sobre la prevención de riesgos, únicamente son impartidas por CDMYPE, sin embargo, actualmente han disminuido la atención en dichas capacitaciones; la empresa no dispone de un sistema de charlas de seguridad, ni cuenta con instructivos escritos para manejar accidentes, solo se está trabajando en un manual de prevención para incendio y terremoto.

Dentro del sistema de seguridad, la empresa cuenta con 4 extintores, los cuales están distribuidos en diferentes áreas, adicionalmente cuenta en la Clínica Natural con una unidad de primeros auxilios debidamente equipada y otros tres botiquines establecidos en las demás áreas dentro del parque, para caso de accidentes cuentan con un sistema de evacuación, pero aún les hace falta señalización.

Para la ventilación de producción, la empresa cuenta con un solo extractor de aire en cocina, a pesar de generar mucha polución durante el proceso, este logra cubrir su función, sin embargo, en caso de ampliarse se debe considerar instalar otro extractor.

En cuanto a la protección de personal en Clínica los trabajadores utilizan, guantes y mascarillas, en restaurante y eventos, utilizan guantes, botas, delantales, gorros y redecillas, en Construcción, utilizan cascos, lentes y mascarillas especiales que traen un filtro; siendo los responsables de verificar que se cumpla la utilización de dicho equipo de seguridad los managers de clínica, restaurante y en su defecto el Gerente General

1.2.7 Estructura Organizacional

1.2.7.1 División del Trabajo:

La división de trabajo en la empresa y entre las personas comienza con el Doctor en la Clínica Natural, los terapeutas y el personal administrativo, para el Restaurante y Salón de Eventos: es el cocinero, los meseros de atención al cliente y el administrativo; y para el parque está el personal de mantenimiento y el personal de construcción.

Dentro de la empresa se cuenta con personas y departamentos especializados como lo es la clínica natural con terapeutas calificados, en restaurante y eventos con gastronomía y servicio al cliente, para la construcción con maestros de obra y ayudantes; a pesar de que la empresa no cuenta con las tareas y responsabilidad formalizadas, si las tienen claramente definidas pues se dan las instrucciones verbalmente al personal; siendo las funciones más importantes, en clínica, consulta y aplicación de terapias; en restaurante y eventos, todas se consideran importantes por ser básicas.

A la fecha no se ha pensado en otra forma de estructurar el trabajo, pues manteniendo la misma estructura les ha funcionado durante todo el día y todos los días, y no han encontrado otra manera que sea eficiente, pues para ello probablemente se necesitaría más personal.

El grado de formalización de las funciones al interior de la organización, únicamente están establecidas las reglas sobre los procedimientos de forma verbal y con base a la experiencia, sin estar definidas por escrito, ni actualizadas y no siempre el procedimiento se ajusta realmente a las reglas establecidas.

La empresa no cuenta con un organigrama donde se visualice la jerarquía de la división del trabajo, sin embargo, las decisiones las toma cada jefe dependiendo de su cargo, el presidente, gerente general, managers, jefes de área; las únicas decisiones que delega el presidente son operativas y administrativas, tanto el gerente general, mangares y jefes de área delegan las decisiones operativas, mientras que sobre las ventas, producción, finanzas, recursos humanos de la clínica, las decisiones son tomadas por el presidente con el apoyo del gerente general y en el restaurante son tomadas por el gerente general; estos cargos son definidos de forma verbal por la experiencia, conocimiento de las habilidades y antigüedad que el personal tenga.

Las responsabilidades de cada uno no están por escrito, sin embargo, los jefes deben tener el control de su área y mantenerse bajo los mismos lineamientos de atención al cliente, los de cocina deben mantener estandarización y calidad, en clínica que los terapeutas apliquen bien las terapias y los managers se encarguen de la parte administrativa y supervisión.

El gerente general debe tener responsabilidad de supervisión y el presidente debe procurar que se tenga con los recursos necesario para

dar mantenimiento a toda la infraestructura y manejo de finanzas, no se cuenta con presupuesto independiente.

1.2.7.2 Poder de Decisión:

En la descripción del proceso de toma de decisión, el único que decide sobre las inversiones, programas y cantidad de producción es el Presidente con el apoyo del gerente general, para los procesos de trabajo: la gerencia general con la colaboración de los managers en conjunto con el jefe de área; las decisiones nivel estratégico y operativo se hacen de forma verbal con base a la experiencia, no se cuenta con nada por escrito.

La participación del personal en el proceso de toma de decisiones solo es en ciertas reuniones a nivel de jefes y managers y en algunas esporádicas los operativos, las decisiones operativas están a cargo de los jefes y algunas de los managers y Gerente General.

1.2.8 Finanzas

1.2.8.1 Tributaria y Normas Legales:

Alma de Montaña, posee contabilidad formal, y cumple con la normativa del Impuesto al valor agregado (IVA). La empresa maneja los libros necesarios para registrar sus transacciones contables, para el pago

de impuestos la empresa cubre sus compromisos de acuerdo a los ingresos del mes, de lo contrario debe buscar financiamiento para cubrir con estos compromisos, actualmente no se realiza una planificación tributaria ya que la empresa no ha alcanzado el nivel para ahorrar, todos los pagos los gestiona el contador de una empresa externa.

Actualmente no se evalúa el impacto de las reformas tributarias y sobre el tema de lavado de dinero, no se está al tanto sobre lo que la empresa está obligada a llevar, ni se ha iniciado un proceso para el cumplimiento de esta ley.

1.2.8.2 Registros Contables:

Para el registro contable, la empresa actualmente no genera ningún tipo de provisión mensual para recuperar el impuesto al valor agregado, todo el registro es realizado por medio de procesos contables básico, el cual es administrado por un despacho contable externo, el cual les brinda toda la información contable necesaria y de inmediato.

Con respecto al tema de flujo de caja la empresa, no cuenta con un sistema de registro de cuentas por pagar y cobrar, únicamente utilizan libros manuales, en el caso de proyecciones de salida e ingreso de

efectivo, se basan en la experiencia de situaciones pasadas, por otra parte, también influye los meses con periodos de vacaciones, el cual le permite proyectar mayores ingresos.

1.2.8.3 Análisis de costos:

El registro para el análisis de los costos se hace de forma manual, una de la política de la empresa es la de considerar los costos más altos de los insumos para absorber los imprevistos y no tener variación en precio, calidad y cantidad. Para las unidades de negocios la planilla de los colaboradores, la compra de insumos para la elaboración de los menús, compra de medicamentos y el mantenimiento en las instalaciones son los principales costos para determinar la asignación de precios, pero también existe conciencia de identificar la capacidad de pago de los clientes, el cual les permite definir un margen de utilidad esperado y establecer un precio muy accesible.

El análisis de los costos para las diferentes unidades, requiere de tiempo ya que actualmente no se generan informes con cierta regularidad y todos los registros son manuales. Para el manejo de los costos, la empresa se proyecta mejorar la gastronomía, el servicio al cliente e

instalaciones cómodas para el área de restaurante; para clínica, se enfoca en actualizar procedimientos y ofrecer mejores servicios.

El análisis de costo/beneficio en la clínica, se realiza desde el momento que ingresan los medicamentos, para el área de restaurante, el análisis de los costos se realiza con base a los costos de cada platillo, esto permite establecer un precio de venta, máximos de compra y también permite establecer descuentos.

Actualmente no se realiza una planificación tributaria ya que la empresa no ha alcanzado el nivel para ahorrar, todos los pagos los gestiona el contador de una empresa externa.

Actualmente no evalúan el impacto de las reformas tributarias y sobre el tema de lavado de dinero, no están al tanto sobre lo que la empresa está obligada a llevar, ni han iniciado un proceso para el cumplimiento de esta ley.

1.2.8.4 Administración Financiera:

En la administración financiera de la empresa, no establecen presupuestos, que permitan proyectar los flujos de efectivo en un periodo

determinado, la base principal es la experiencia que se ha adquirido con el tiempo, el ritmo del negocio no exige mayor inversión, ya conocen como se comportan los costos mes a mes y en caso de existir una inyección de capital, buscan la manera de financiarlo.

El principal proveedor de capital es la Clínica de estos ingresos le permiten subsidiar a las áreas de restaurante y el local para eventos, no se cuenta con instrumento para medir las finanzas, actualmente solo se comparan ciertas variaciones mensuales, pero no al detalle.

La empresa ha logrado identificar las áreas que necesitan inversiones para lograr una competitividad o una auto sostenibilidad por unidad de negocio, al requerir de un apalancamiento financiero analizan la tasa de interés en la adquisición de la inversión, el enfoque en la proyección humana que se le pueda brindar.

Hoy en día obtiene financiamiento de amigos, aporte de propietarios y la búsqueda de inversión por medio de cooperativas financieras. Actualmente no se evalúa el rendimiento de las inversiones.

El análisis financiero para la toma de decisión no es de inmediato, los indicadores que son tomados más en atención, son las ventas en restaurantes y la demanda insatisfecha para la clínica.

1.2.9 Recursos Humanos

1.2.9.1 Desempeño del Personal:

La empresa no cuenta con todo el personal calificado que requiere para el desarrollo de las tareas establecidas, en el área de Clínica es necesario personal administrativo y terapeutas; en el restaurante requiere personal administrativo, servicio al cliente y cocina.

El nivel del personal Operativo para el servicio al cliente: meseros y jefe de meseros y cocineros, cuentan con diplomado en Hostelería y Turismo brindado en el centro escolar Goldtree Liebes, cercano que imparte conocimientos básicos. La asignación del puesto, depende de la entrevista y si en el desarrollo del mismo no responden al cargo se cambia a otro cargo si es aceptado por el empleado.

1.2.9.2 Política de Personal:

No existe un sistema de reclutamiento, selección e inducción de personal, la metodología utilizada es por medio de una publicación que se

hace en Facebook, específicamente con un grupo del municipio de Panchimalco, también se recibe personal del centro escolar Goldtree Liebes Bachilleres de Hostelería y Turismo siempre del mismo municipio, con quien se tiene un convenio para que los estudiantes realicen sus horas sociales en la empresa y dependiendo de la necesidad que se tenga en Alma de Montaña se contrata al personal; no existe un método de evaluación, ni test psicológicos, ni prácticos, solo se efectúa una entrevista y de acuerdo al análisis de personalidad y relación familiar que este muestre, se consideran para su contratación y al momento de iniciar labores realizan una inducción verbal.

No cuentan con políticas de promoción, capacitación y empleo. Las capacitaciones generalmente son impartidas por CEDEMYPE Y FADEMYPE y envían al personal si el tema tiene relación con el puesto de trabajo. En la empresa imparten capacitaciones de prevención en salud, aspectos de conducta, motivacionales y desarrollo del ser.

1.2.9.3 Incentivos y Beneficios del personal:

Actualmente no poseen políticas escritas de incentivos para los empleados, la empresa realiza algunas actividades para compensar a los empleados, tales como: brindar un día libre a los que trabajan en días

feriados y pagarle un día de cine con todo incluido para él y su familia, además realizan excursiones, celebran el día de la madre y en diciembre hacen una fiesta para sus hijos.

Una forma de cómo medir el grado de motivación personal de los empleados es observar su comportamiento y hablar con ellos e incentivarlos de forma personal, ya que la mayoría son de escasos recursos y no cuenta con una visión en su vida, situación que no les permite desarrollarse, siendo pocos los empleados que han logrado terminar su bachillerato.

El rendimiento de los trabajadores se evalúa tomando de referencia el reporte del jefe inmediato y se programa reunión para tomar acciones correspondientes, y se realiza de cuando se considera necesario tomando en consideración los reportes presentado por el jefe inmediato.

La relación que existe entre tarea, rendimiento y remuneración inicia desde que el personal ingresa a trabajar para la empresa, estableciendo un periodo de prueba de 3 meses y si esa persona rinde como se quiere o en por lo menos lo básico, después de tres meses se le hace el primer incremento.

En cuanto al sistema de remuneraciones este es explicado desde que ingresa el personal. Los beneficios todavía se están pendiente de establecer los descuentos de ley, por no contar con los recursos financieros necesarios y se les apoya brindándoles atención en Clínica a personal y sus familiares, sin ningún costo.

1.2.9.4 Clima y Motivación del personal:

El 75% del personal de Alma de Montaña manifiesta que la empresa satisface sus necesidades económicas, sociales y personales, además valoran el hecho de que la empresa nunca deja de proporcionarles su salario a pesar de que la afluencia de clientes en el área de restaurante no sea la necesaria, para cubrirlos, sin embargo, los ingresos de la clínica logran cubrir los salarios de los empleados, una ventaja que otras empresas no poseen y es por ello que el personal prefiere laborar con dicha empresa. Adicionalmente aprender el trabajo en equipo y a mantener buenas relaciones con los compañeros.

A pesar de los antes mencionado, siempre existe rotación de personal en los diferentes rubros de la empresa, lo que afecta el clima laboral y motivación del personal, en restaurante, la rotación se da en 3

meses en el personal de atención al cliente, 6 meses en cocina y un año en personal de clínica.

Una de las formas para motivar al personal es pagando horas extras, reparto de propina entre el personal y reconociendo la indemnización completa una vez un empleado deja de laborar para le empresa y haya tenido un buen comportamiento dentro de ella.

1.2.10 Gestión de Información

1.2.10.1 Información:

Para el manejo, procesamiento y uso de la información, la empresa busca temas de actualidad en las 2 principales áreas de negocios que mantiene, la de salud, ya que es el rubro que más genera ingresos a la empresa, también para el área de restaurante, se interesan en conocer lo que la competencia realiza en la zona de Los Planes de Renderos, esta información le permite desarrollar, promociones, actividades y eventos más acertados, así como nuevos sitios de interés turístico, la información la obtienen de Facebook, del sitio oficial del Ministerio de Turismo y de YouTube.

El uso que le dan a la información, en el caso de la unidad de restaurante, va encaminada al desarrollo de nuevos menús, por lo que la

empresa presenta una propuesta, se realiza la prueba, se discute con el jefe de cocina a detalle, se determina en cuanto tiempo se puede preparar, si cuentan con los materiales necesarios y si es factible, se incorpora al menú, esta información es administrada por la Gerencia General, por el otro lado, está el área de medicina natural, el objetivo principal es la búsqueda de información que le permite conocer nuevas técnicas de uso de le la medicina natural y nuevas aplicaciones de terapias.

Toda la información permite ofrecer al público promociones, productos y servicios que ofrecen, ubicación geográfica de la empresa, fotografías del lugar y cuando otras entidades lo requieren se presentan estados financieros, número de colaboradores, estados de cuenta, entre otros; actualmente los jefes de áreas no disponen de información periódica de gestión, si necesitan de algo en específico para sus actividades, la gerencia administrativa se las proporciona, adicionalmente, a ningún jefe se obliga a presentar informes de sus funciones a la alta dirección.

La empresa no cuenta con un sistema para guardar la información, esta únicamente sirve para la toma de decisiones en el momento y no se cataloga como una información crucial, si un nuevo menú no funciona; la empresa renueva oportunamente las opciones en el menú.

1.2.10.2 Comunicación:

Para desarrollar velocidad en la comunicación, se han creados grupos de WhatsApp para cada área, aunque no es suficiente ya que siempre se presentan algunas fallas con algunos colaboradores que captan de otra forma la información, por lo que deben estar pendiente de retroalimentar al personal.

Los problemas de comunicación se dan más en el área de cocinas, ya que debido a sus funciones y por mantener la higiene, no pueden usar teléfonos celulares, por este motivo, deben buscar otra estrategia; actualmente para garantizar la comunicación efectiva deben realizar una doble función, otra manera de cómo la empresa comunica a sus colaboradores acerca de logros alcanzados es en reuniones mensuales, pero al no contar con metas definidas, no pueden determinar si los resultados son favorables.

Las reuniones en el área de medicina son más difíciles debido a que siempre esta ocupados, actualmente los objetivos del negocio se comunican en una presentación, aunque la empresa reconoce que no lo hacen con frecuencia y reconoce que algunos colaboradores no los conocen y como producto de esto, no todos los colaboradores conocen los

resultados de las ventas, la operación o finanzas, esta información solo se proporciona a nivel de manager.

Actualmente no planifican las actividades, las únicas que se planifican son del área de eventos, para estos servicios, es vital que exista una coordinación entre los recursos y unidades de apoyo; sobre los acuerdos establecidos en reuniones y alcanzados o cumplidos no se posee un registro, siendo la Gerencia General consciente que de existir una mayor coordinación, se necesita definir por escrito lo que van a ejecutar, programaciones, cronogramas, entre otras actividades, todo esto le permitirá a la empresa ser más competitiva.

1.2.11 Gestión de Calidad

1.2.11.1 Control de calidad:

Para el control de garantizar la calidad, la empresa no cuenta con procedimientos escritos para definirla, pero con la experiencia adquirida la empresa identifica como aplicar la calidad en sus diferentes áreas de negocios, en clínica los factores determinantes son la aplicación correcta de las terapias y el diagnóstico que se realiza y el tiempo para ser atendidos; en restaurante son importantes el sabor, la cantidad y la frescura de los alimentos, en el área de eventos, la planificación es vital

ya que se trata de un único evento para el cliente por lo que para garantizar el éxito y la satisfacción es importante ejecutar de acuerdo a las indicaciones del cliente y un trabajo en equipo con todas las unidades.

Los controles establecidos en la clínica para alcanzar la calidad, es que el cliente indique como sintió el tratamiento, previo a que el mánager revise los expedientes para registrar el diagnostico; en restaurante es verificar la calidad cuando salen los pedidos, también participa el jefe de mesa en verificar que el platillo esté de acuerdo a lo solicitado por el cliente, el personal de mesa permanece atento a solicitudes de cliente y para el caso de los eventos, la retroalimentación se da por el cliente al final de cada evento.

Los responsables del control de calidad es la gerencia general y los managers de todas las unidades de negocio, las decisiones críticas de todas las áreas, son presentadas a Gerencia General, las atribuciones para los manager en restaurante están enfocadas en área de compra, atención al cliente, cocina, limpieza y mantenimiento, para la clínica en la atención de las terapias, de la logística del día a día, compras de medicamentos, para esta área existe un administrador de recursos humanos. Los jefes en Alma de Montaña por lo general tienen entre 5 a

11 años de laborar para la empresa, ya que este es un factor determinante para la empresa al momento de delegar autoridad.

En caso del producto rechazado para el área de restaurante es del 2% mensual, se produce al momento de servirle un platillo al cliente, para clínica es muy sensible el porcentaje 0.41% mensual esto se da al finalizar la sesión de las terapias con el cliente, para el área de eventos representa un 95% de rechazo al mes el factor de lejanía de la ciudad es la causa principal.

1.2.11.2 Aseguramiento de la Calidad:

Con el objetivo de asegurar la calidad, la empresa se enfoca en aquellos requerimientos cruciales para el cliente: el tiempo en atención, sabor, y temperatura de los alimentos para el área de restaurante, en clínica: la puntualidad, tiempos de duración de las terapias y calidad en los masajes, para eventos: la rapidez en servir la comida, temperatura de los alimentos, limpieza, el orden de sillas, mesas y área de baile. Los estándares se tienen definidos en atención al cliente para restaurante y sala de eventos, para el área de clínica, la cual no tiene competencia en la zona, la formación del terapeuta es más profesional, más capacitados que en otros países y las terapias son más prolongadas

1.2.12 Innovación Tecnológica

1.2.12.1 Estrategia Tecnológica:

La estrategia de desarrollo de nuevos productos para la clínica está relacionada a las terapias de biomagnetismo y terapias Reiki, toda la aplicación de la terapia es manual y se trabaja con instrumentos esenciales.

Los planes de mejoramiento para la clínica se enfocan en la construcción de espacios para terapia, equipamiento de mejor calidad y se pretende desarrollar saunas individuales, spa y terapia de reflexología para 2019, en el caso del restaurante se lanzaron diferentes platillos en mayo 2018 para los desayunos y almuerzos, los planes de desarrollo pretenden ampliar el espacio, mejorar la distribución, conseguir equipo de mesas industriales y mejorar las pérgolas, así como la accesibilidad, además de ello se pretende comprar equipo nuevo de cocina y para el salón de eventos, este inició su construcción en 2013, el proyecto aún continua y los planes de mejora están enfocados en terminar el anfiteatro y agregar equipo para finalizar la construcción.

1.2.12.2 Cultura de Innovación:

De acuerdo a las sugerencias de los clientes los servicios que se han mejorado son las terapias para la clínica, en el caso del restaurante se han ampliado la variedad de pupusas desde el 2015 y finalmente para el salón de eventos se han mejorado la decoración y los platillos.

Alma de montaña desconoce el porcentaje de ventas asignado a capacitación técnica. Para la clínica se utiliza bibliografía, internet, gente especializada, se mantiene una capacitación diaria y se evalúa con exámenes escritos, orales y prácticos de acuerdo a las terapias, en el restaurante se contrata personal exclusivo de los bachilleres en Hostelería y Turismo del Centro Escolar Goldtree Liebes, la información técnica se busca en internet y cada 6 meses se capacita en vinos gracias a un proveedor, se evalúa al personal de esta área por preguntas sobre el menú; en cocina se evalúa el estándar de sabor y si las recetas son aplicables, para el salón de eventos se toma en cuenta lo realizado en el restaurante ya que es el mismo personal, todas las áreas de Alma de Montaña apuntan hacia la calidad, ahora buscan un equilibrio en costos y buen servicio.

En la clínica se hacen cambios para mejorar la rapidez, en restaurante cuesta un poco más debido a los hábitos en los procesos y el

salón de eventos se mantiene en constante cambio, en general los jefes de cada área se comprometen más con su trabajo y se incentiva las sugerencias de los jefes, pero no es una política escrita, más bien no se comunica abiertamente y se desarrolla con base a la necesidad.

1.2.12.3 Tecnologías de Información:

Los recursos utilizados para desarrollo de productos o nuevos procesos proceden de la clínica, por otra parte, Alma de Montaña cuenta con equipo básico de tecnología: una computadora con Ups, impresor multifuncional y un software de facturación que tiene módulos de inventario y proveedores.

La encargada de la clínica tiene acceso al software y a la computadora en modo administrador, en el caso ella no pueda manejar algún inconveniente se llama al técnico en computación.

Por otra parte, en la clínica y restaurante se maneja correo electrónico, y cuenta con un total de 4 computadoras en toda la organización.

1.3 Análisis de la Información: Áreas de Oportunidad

A continuación, se presentan los resultados del análisis de la información recopilada en el Diagnóstico Integral en el cual se validó la información obtenida por el equipo consultor en las entrevistas y visitas, para extraer los aspectos prioritarios a intervenir según se describen en la siguiente tabla:

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Mercadeo y Ventas Gestión de Ventas	**<u>Fundamentación:</u>** ► No cuenta con los recursos para capacitar la fuerza de ventas generando pocas oportunidades de nuevos negocios. ► No cuenta con un registro de ventas en áreas cruciales del negocio lo que incide en la mala administración de las bases de datos. ► Carecen de una minería en la información de ventas efectuadas, todo se efectúa con base a la experiencia, imposibilitando una estrategia efectiva. Al no contar con una gestión de ventas se pierden el control de los esfuerzos y los recursos al mismo tiempo que las oportunidades de negocios. **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece la administración efectiva de la cartera de clientes. ► Mejora la gestión estratégica de ventas. ► Reduce la pérdida de clientes. ► Elimina paradigmas y mala administración de relación con clientes.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Mercadeo y Ventas Relación con Clientes	**<u>Fundamentación:</u>** ► No cuenta con una unidad de atención de clientes pre y post venta afectando en las mejoras sobre el control de la red de ventas. ► No cuenta con procedimientos que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes. ► No existe una base de datos que permita administrar o segmentar los tipos de clientes de manera eficaz. Al no contar con una unidad enfocada en la atención al cliente se desconoce las variables que inciden en la mejora de los productos y servicios así la empresa pierde competitividad en el mercado. **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece la administración efectiva de la cartera de clientes. ► Mejora la gestión estratégica de ventas. ► Reduce la pérdida de clientes. ► Elimina paradigmas y mala administración de relación con clientes.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Estructura Organizacional División del Trabajo	**<u>Fundamentación:</u>** ► No existe un organigrama que defina claramente la división del trabajo entre las personas. ► Las tareas y responsabilidades no están claramente definidas ni formalizadas. ► No tienen establecidas las reglas sobre los procedimientos, ni están documentados. La falta de una estructura organizacional y división de trabajo bien definido, afecta el desarrollo y crecimiento sostenido de la empresa. **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece el control administrativo. ► Mejora la gestión del talento. ► Reduce el riesgo de negocio, costos y duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades. ► Elimina las prácticas, actitudes y procesos que no estén alineados y documentados.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Recursos Humanos Desempeño del Personal	**<u>Fundamentación:</u>** ► No cuenta con perfiles de puestos para la contratación de personal calificado. ► No existe una política de contratación que permita seleccionar el personal idóneo para los puestos requeridos. ► No existe un procedimiento para la asignación de puestos de trabajo. De no contratar al personal adecuado, no se logra la productividad del recurso, generando mayor rotación de personal, lo que afecta la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa. **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece el control administrativo. ► Mejora la Gestión del talento. ► Reduce la Rotación de personal, conflictos, toma de malas decisiones, mal desempeño de labores. ► Elimina procesos empíricos, actitudes y procesos que no estén alineados.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Finanzas Administración Financiera	**<u>Fundamentación:</u>** ► Carecen de un presupuesto y de cómo lograr en un periodo determinado los objetivos propuestos. ► No existe información suficiente para hacer un análisis y determinar con exactitud, que unidad de negocios están subiendo sus costos. ► No cuentan con un análisis financiero que permite determinar la situación actual y la toma de decisiones futuras en la búsqueda por mejorar el desempeño de la empresa. Al no contar con un análisis financiero, la empresa no podría proyectar sus ingresos y gastos, lo que pone en riesgo la rentabilidad y continuidad del negocio. **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece el control financiero. ► Mejora la gestión financiera. ► Reduce el riesgo de liquidez y mercado. ► Elimina procesos que no fundamenten de manera objetiva la situación del capital en la empresa.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Producción y Operaciones Planificación de la Producción	**<u>Fundamentación:</u>** ► No cuentan con históricos de venta, que les permita realizar pronósticos para la planificación de producción. ► Las metas que se establecen son basadas en experiencia. ► No realizan una planificación de la producción, con base a un presupuesto. Al no contar con una herramienta de control como el presupuesto, se dificulta el uso óptimo de los recursos, además de comprometer la liquidez de la empresa **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece el control operativo. ► Mejora la gestión de operaciones. ► Reduce el costo de producción, administración del inventario. ► Elimina procesos que no optimicen el uso de los recursos.

AREA-SUB AREA DE OPORTUNIDAD	FUNDAMENTACION / BENEFICIOS AL SOLVENTAR AREA DE OPORTUNIDAD
Dirección y Liderazgo Instrumentos de Gestión	**<u>Fundamentación:</u>** ► No cuenta con instrumentos que permitan a la gerencia tomar decisiones certeras para el logro de los objetivos de la organización. ► No cuenta con un proceso para determinar de manera sistemática los costos ocasionados. ► No se comparte información sobre los resultados de las decisiones importantes. Al no contar con instrumentos de gestión, se dificulta la toma de decisión de manera efectiva, afectando el aprovechar las oportunidades, se compromete la liquidez y el uso óptimo de los recursos **<u>Beneficios al solventar área de oportunidad:</u>** ► Fortalece el control Estratégico. ► Mejora la gestión estratégica. ► Reduce el riesgo en la toma de decisiones sin fundamentos. ► Elimina actitudes y paradigmas para la toma de decisiones y la falta de compromiso en la medición de los proyectos.

1. 4 Recomendaciones: Acciones a realizar de manera inmediata

Acción Clave de Éxito a implementar
Estructura Organizacional ► **División del Trabajo** **Recursos Humanos** ► **Desempeño del Personal** Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo, el cual comprende las siguientes actividades: ► Estructura Organizacional - Organigrama ► Creación de perfiles de puesto ► Manual de descripción de puestos ► Reglamento Interno ► Valoración del personal ► Manuales Operativos ► Desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo.
Otras intervenciones
En sistema Odoo: ►Creación de sitio web ►Creación del inventario de productos ►Generación de producto por catálogos Implementación de Wordpress ►Método de hosting (alojamiento en la web) ►CMS (gestor de contenidos) ► Desarrollar o crear sitios de manera lógica y práctica. Aceptación de la marca: ► Encuesta de aceptación de marca ► Creación de nuevo logo – como sugerencia a la empresa ► Manual de Branding

II. Parte: Acción clave de éxito: proceso, fundamentación, beneficios y desarrollo e implantación.

2.1 Proceso realizado para la determinación de la acción clave de éxito a implantar

A continuación, se detalla el proceso seguido en la consultoría realizada a Alma de Montaña.

2.1.1 Proceso de la consultoría

El proceso realizado para determinar la acción clave de éxito fue a través de la implementación de la Consultoría Integral Colaborativa, se divide en 10 pasos, los cuales se muestran a continuación:

Fuente: Elaboración propia equipo consultor

Con una herramienta de diagnóstico se evaluaron diferentes áreas de la empresa en donde se determinaron fortalezas y áreas de oportunidad, las cuales debían ser intervenidas para mejorarlas. Por ello, se realizaron visitas, reuniones y entrevistas con la empresaria.

Después de haber finalizado la sesión de visitas y entrevistas, se dio paso a calificar los datos obtenidos. La metodología que se siguió para la calificación de los aspectos obtenidos de cada área, se muestra en los siguientes cuadros. Ver cuadro N°1.

Cuadro N° 1. Metodología de calificación

Calificación	Categorías	Resultado
1	Deficiente	No se verifica ninguna de las características contempladas dentro del modelo ideal.
2	Insuficiente	Existen algunos datos que confirman esta "intuición" y dirección hacia el modelo propuesto como ideal.
3	Suficiente	Existe una clara tendencia hacia el modelo ideal, con cumplimientos parciales, eventualmente no sistemáticos, de los criterios considerados claves para cada factor.
4	Bueno	Aún no se alcanzan los indicadores óptimos de excelencia, pero se está consciente que todos los criterios considerados como claves para cada factor hay resultados cada vez mejores respecto a ellos.
5	Excelente	Se cumple con las exigencias del modelo ideal de empresa para este módulo, con niveles superiores en el logro y disposición respecto de los criterios considerados como claves para cada factor.

Fuente: Herramienta de diagnóstico maestría UTEC

2.1.2 Presentación al empresario de las fortalezas, áreas de oportunidad, y determinación de la acción clave de éxito.

En la presentación realizada a los empresarios, se plantearon las fortalezas, áreas de oportunidad y consecuencias positivas al superar dichas áreas, señaladas en la herramienta de diagnóstico.

Durante la presentación se seleccionó la acción clave de éxito a implementar, determinando el área y sub área, para este caso: “Estructura Organizacional / División del Trabajo” y “Recursos Humanos / Desempeño del Personal”. La solución que se planteó es: Diseño de una Estructura Organizacional con Manuales de puestos e implementar un sistema Odoo en la nube que contiene el Modulo de Recurso Humano.

2.2 Beneficios de la acción clave de éxito a implantar.

Los beneficios que se obtienen de la acción clave de éxito, Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo son:

- ► Claridad sobre la estructura organizacional.
- ► Promover la toma de decisiones eficientes e informadas.
- ► Ejecutar una correcta gestión de los recursos humanos.

- ► Claridad sobre las normas y disposiciones de orden técnico y administrativo.
- ► Elaborar una base de datos que contenga información de empleados.
- ► Contar con una herramienta de medición de clima organizacional.
- ► Gestionar desde cualquier dispositivo con acceso a internet.
- ► Mayor enfoque en cada puesto de trabajo debido a la correcta estructuración de la organización.

La importancia de esta acción clave de éxito radica en el fortalecimiento del control administrativo, mejora la gestión del talento y reduce el riesgo de negocio, costos y duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades, además de eliminar las prácticas, actitudes y procesos que no estén alineados y documentados.

Reduce la rotación de personal, conflictos, toma de malas decisiones, mal desempeño de labores y elimina procesos empíricos, actitudes y procesos que no estén alineados.

Adicionalmente, el uso de herramientas tecnológica en la nube, permitirá que la empresa interactúe de manera efectiva y eficaz mediante el uso del Sistema Odoo con el Módulo de Recurso Humano y su servidor en la nube, en

este sentido, la empresa ahorrará recursos y mejorará el servicio, dejando abierta la oportunidad en una segunda fase de desarrollo los demás módulos en sistema Odoo que ayude a la buena administración de la empresa.

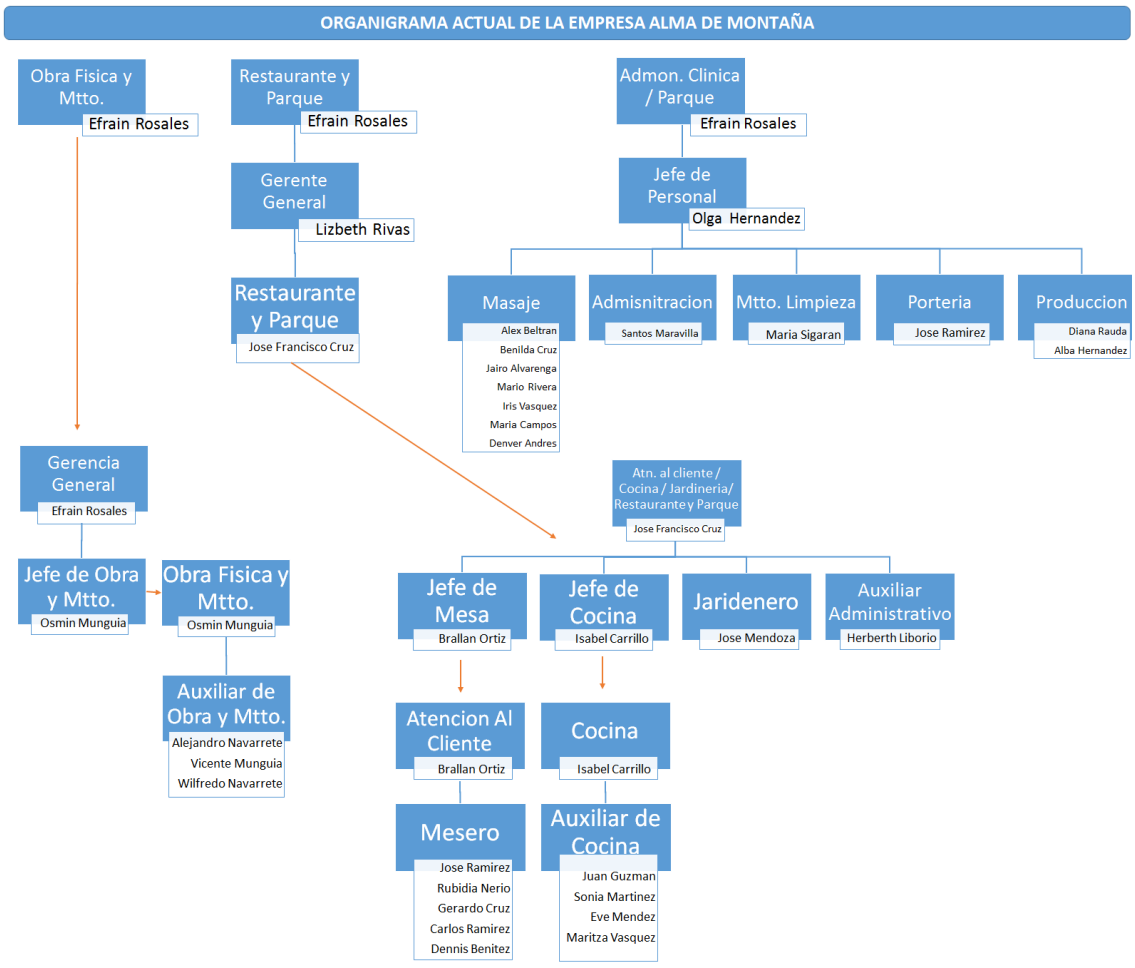
2.3 Desarrollo e implementación de la acción clave de éxito

Para la acción clave de éxito: Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo, se describe a continuación, las actividades que se llevaron a cabo.

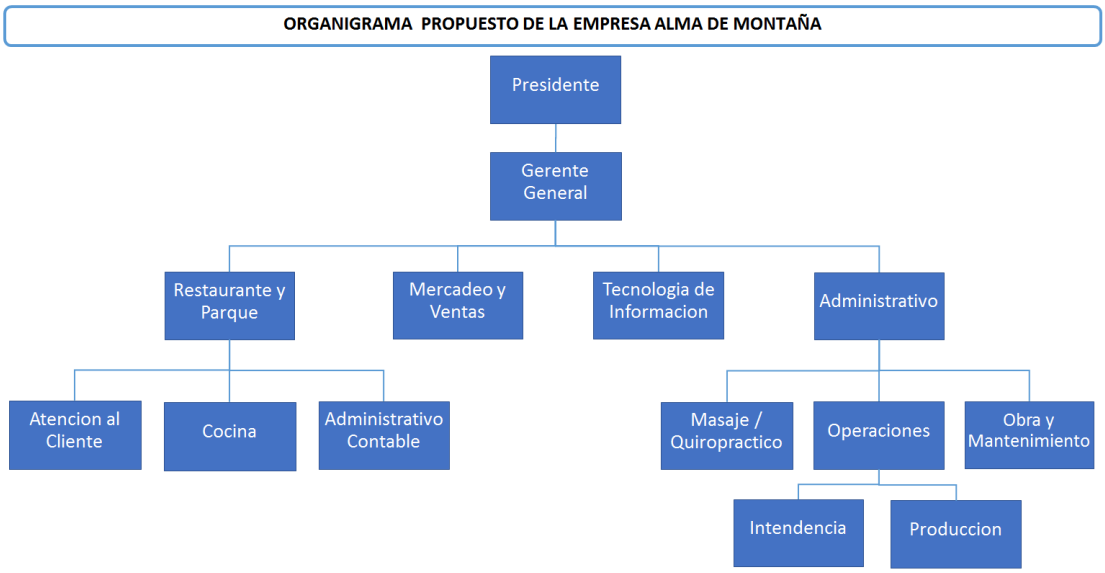
2.3.1 Reestructuración de Organigrama

La empresa Alma de Montaña no cuenta con un organigrama estructurado, dentro de la consultoría se evaluó que únicamente tienen una base de empleados con algunos datos, uno de ellos, el puesto que desempeña y a quien reporta, sin embargo, éste a su vez tiene otro título de puesto que es más que todo una función, no área o departamento.

En la siguiente figura se muestra una estructura que como equipo consultor construimos partiendo de la información que la empresa tiene:



Después de evaluar a cada uno del personal conforme a las actividades que realiza y al conocer el área y a la persona de quien depende, se realizaron varias reuniones con la Gerente General a quien presentamos la nueva estructura organizativa y sus respectivas recomendaciones, estableciendo el siguiente organigrama.



Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

Una de las funciones importantes para los administradores de la empresa es asegurarse de que la organización está diseñada de manera correcta. El diseño organizacional organiza y enfoca el trabajo de las personas, además de dar forma a su respuesta a los clientes y otros grupos de interés.

Los beneficios que el organigrama brindará a Alma de Montaña están mencionados de las siguientes maneras:

- **Recurso informativo.** Representa de manera visual toda la organización de la empresa, en este caso se incluirá departamentos o equipos y no cada empleado.

- **Representa las unidades de la empresa.** Permite dividir y segmentar el trabajo de la empresa por unidades. Estas pueden ser departamentos, áreas o niveles jerárquicos.

- **Relaciones empresariales.** Además de indicar las unidades que existen en la empresa se indica el nivel de relación entre cada una de ellas.

- **Estructura de la empresa**. Al resumir de manera gráfica la jerarquía de la empresa se puede analizar de manera global el estado de la misma.

- **Asignación de funciones**. Identifica las áreas de acción de la compañía, así como las responsabilidades de los miembros que la forman. Se puede incluir listados de tareas en modo de anexo.

- **Fuerza de trabajo.** Refleja la cantidad de trabajadores que tiene la empresa.

- **Relaciones de autoridad y coordinación.** Favorece a determinar el flujo de poder de las empresas. Identifica el líder del equipo y los canales de comunicación a seguir.

- **Línea de contacto.** Se incluye el contacto de cada departamento o área, lo que permite establecer el canal de contacto.

- **Cambios departamentales**. Si se han producido cambios internos los organigramas también lo reflejarán.

- **Orientar nuevos empleados.** Si llega un nuevo miembro a la empresa podrá conocer la estructura de la empresa de manera rápida.

2.3.2 Creación de Perfiles de Puesto

Ante la necesidad documental que posee Alma de Montana, se realizaron las siguientes gestiones para el levantamiento de los perfiles de puestos:

- Estructuración de un formato con tareas, responsabilidades y cualificaciones requeridas.
- Realización de visitas y entrevistas al personal para conocer las actividades de cada puesto.
- Adecuación de actividades acorde a cada puesto, requisitos mínimos y capacidades requeridas.

Los campos que contiene el formulario que se llenó con cada perfil de puesto son los que se detallan a continuación:

I. **Información general de puesto**. En este apartado se detalla el nombre del puesto, puesto al que reporta, puesto que supervisa y misión de puesto.

II. **Funciones generales**. Se definen las acciones que debe realizar la persona que ocupe este puesto, actividades enumeradas y detalladas de formas diarias, semanales, mensuales y eventuales.

III. **Relaciones de trabajo:** Se detalla interrelación que existe entren las con áreas internas y externas.

IV. **Aspectos Relevantes** del puesto: en este ítem se detallan requerimientos específicos que requiere el puesto.

V. **Perfil del puesto.**

► Generalidades: Se detalla la edad y sexo requerido

►Grado académico: Nivel de estudio requerido para el puesto y especialidad.

►Habilidades/ Competencias personales: Aquí detalla los cocimientos, habilidades y destrezas requeridas para el puesto.

VI. **Nombre y Firma de Aprobación,** aquí deberá llevar el nombre y firma de la persona que autorizan el contenido de cada perfil para el puesto descrito.

Las ventajas o beneficios que la empresa contará con la creación de los perfiles de puesto son:

- ✓ Contar con una guía para el proceso de reclutamiento y selección, ya que en dicho documento se detallan los requisitos necesarios para cubrir la vacante con el candidato idóneo.
- ✓ Servirá como una referencia para asignar el salario, una vez se tenga bien definidas las actividades que se realizan en cada puesto, los horarios y responsabilidades.
- ✓ Permite establecer los indicadores de medición del desempeño.
- ✓ Permite conocer las necesidades de capacitación
- ✓ Es una guía para que el personal nuevo conozca sus responsabilidades y funciones que tiene su puesto, compleméntalo con una buena inducción.
- ✓ Con las actividades ya definidas es más fácil describir las actividades de nuevos puestos.
- ✓ Permite elaborar un diseño de planes de compensaciones e incentivos, valorando el esfuerzo que hacen los empleados en el desarrollo de su trabajo.

2.3.3 Elaboración del Manual de Puestos

Después de realizar cada entrevista al personal de la empresa, crear los perfiles de puesto y la definición clara de las funciones que cada uno realiza, se crea el manual de puestos diseñado para le empresa Alma de Montaña, el cual presenta la Visión, Misión, Valores, Objetivos, Organigrama general de la Institución e incluye la definición de las funciones de cada puesto, hasta el nivel de encargado, así como el nivel de responsabilidad y de supervisión requeridos para el desempeño óptimo de los procesos operacionales de la institución, adecuados a las funciones y autoridad que estos deben ejercer, todas las funciones están distribuidas apropiadamente, para evitar confusiones y a la vez maximizar la efectividad y el control en la conducción de las actividades.

2.3.3.1 Descripción de Visión de una empresa

La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo. (Definicion.de, 2014)

Establecer la visión de una empresa permite enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección; es decir, permite lograr que se establezcan objetivos, formulen estrategias y ejecuten tareas bajo la guía de ésta, logrando así coherencia y organización.

2.3.3.2 Descripción de Misión de una empresa

La Misión de una empresa describe la actividad, dicha identidad es clave en la empresa para el logro de su visión, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser de la empresa, trata de la razón fundamental de un negocio y el objetivo que tiene siempre visto a largo plazo. El concepto de misión es fundamental y debe estar en total consonancia con la visión de futuro que se quiere alcanzar. (Florido, 2019)

2.3.3.3 Descripción de Valores de una empresa

Este intangible que a la vez es tan importante nos sirve para definir los principios éticos de nuestra empresa o negocio. Una empresa con valores atrae y retiene el talento profesional, lo cual lo conduce a obtener más ventas y mejores resultados. (Florido, 2019)

2.3.3.4 Descripción de Objetivos de una empresa.

Los objetivos de la empresa describen lo que una compañía espera llevar a cabo durante un período específico de tiempo. Las empresas por lo general describen sus metas y objetivos en sus planes de negocio. Los objetivos podrían pertenecer a la empresa en su conjunto, departamentos, empleados, clientes o cualquier otra área de la empresa. (Giving International, 2017)

2.3.3.5 Descripción de Organigrama de una empresa

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización, pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, de esta manera, los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos. No tienen que abundar en detalles, sino que su misión es ofrecer información fácil de comprender y sencilla de utilizar. (Definicion.de, 2014)

Pueden mencionarse tres tipos de organigrama. Los organigramas generales son aquellos que ofrecen una visión simplificada de la organización, ya que sólo exhiben la información más importante. Los organigramas analíticos, en cambio, muestran datos más detallados y son más específicos. Por último, los organigramas suplementarios son un complemento de los analíticos.

No obstante, aunque esta es una clasificación generalizada de los tipos de organigramas existentes en base a lo que son las funciones que se realizan en cada área, no podemos pasar por alto tampoco el hecho de que existe otra

tipología que gira en torno a lo que es la estructura de aquellos. Partiendo de esta premisa nos encontramos con los siguientes tipos:

- Organigrama horizontal. Se caracteriza por el hecho de que en él lo que son las jerarquías se muestran de izquierda a derecha.

- Organigrama vertical. En su caso, las citadas jerarquías se presentan en forma de pirámide, es decir, arriba estará la autoridad más importante y abajo el trabajador con menos poder de decisión.

- Organigrama circular. El centro del mismo es la autoridad más importante dentro de la entidad o compañía y partiendo de él se van formando los círculos que van representando al resto de miembros de aquella en base a su poder y cargo.

- Organigrama mixto. Este tipo se caracteriza por ser una mezcla de los dos primeros tipos citados.

- Organigrama escalar. La principal seña de identidad que identifica a esta clase de organigrama es que la autoridad se asocia a las sangrías de tal manera que mientras más sangría tenga una persona dentro de aquel menor poder tendrá dentro de la compañía.

Además de todo lo expuesto podemos decir que cualquier empresa, entidad o institución cuenta con su propio organigrama.

2.3.3.6 Descripción de puestos

Un Perfil de puesto, también llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. (Castillo, 2017)

Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y planeación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel.

La estructura jerárquica de la empresa Alma de Montaña está formada de la siguiente manera:

Nombre del Puesto	Área	Dependencia
Presidente	Presidencia	Presidencia
Gerente General	Gerencia General	Dirección
Jefe Administrativo	Administrativo	Jefaturas
Jefe Restaurante y Parque	Restaurante y Parque	
Coordinador Administrativo Contable	Administrativo Contable	Coordinadores
Coordinador de Mesero	Atención al Cliente	

Nombre del Puesto	Área	Dependencia
Coordinador de Cocina	Cocina	
Coordinador de Masajistas / Quiroprácticos	Masaje / Quiropráctico	
Coordinador de Obra y Mantenimiento	Obra Física y Mantenimiento	
Coordinador de Operaciones	Operaciones	
Auxiliar de Compras	Administrativo Contable	Auxiliares
Auxiliar de Vivero		
Auxiliar de Obra y Mantenimiento	Obra Física y Mantenimiento	
Mesero	Atención al Cliente	Unidades
Cocineros	Cocina	
Mantenimiento de Limpieza	Intendencia	
Portero y Mantenimiento		
Masajista	Masaje / Quiropráctico	
Masajista-Quiropráctico		
Ayudante de Producción	Producción	
Encargada de Producción		

Fuente: Elaboración propia equipo Consultor

- **Presidencia**: es un área superior de dirección de la administración principal de la empresa, este tiene el apoderamiento para elaborar programas de acción de acuerdo a las políticas establecidas por el mismo con base a lineamentos de ley u otros organismos de la mediana y pequeña empresa, que apliquen al rubro de su negocio. Coordinar con la dirección y Jefaturas los planes de acción y evaluar los resultados obtenidos.

- **Dirección**: Las Direcciones son unidades de nivel de autoridad ejecutivo que obedecen, por lo general, a una disposición administrativa, sus funciones son de tipo sustantivas para áreas o departamentos específicos,

responsables de coordinar y dirigir las actividades de las direcciones o departamentos bajo su supervisión.

- **Jefaturas**: Las jefaturas son unidades organizacionales de nivel de autoridad intermedia o de supervisión de operaciones, su creación obedece a una división del trabajo por función es, por producto, por territorio, por clientes, proceso o fuerza de trabajo, según aplique.

- **Coordinadores**: Los coordinadores son unidades organizacionales semejantes a un departamento, pero de menor jerarquía, son responsables de la puesta en marcha de los planes de acción y se especializan en una función determinada y por lo general están subordinadas a éste.

  Adicionalmente son responsables de dirigir y coordinar las actividades de las direcciones bajo su mando.

  Coordina las acciones de las divisiones y unidades bajo su supervisión, colaborando con la planificación y ejecución de sus actividades a corto, mediano y a largo plazo.

► **Unidades**: Las Unidades, corresponden a un nivel operativo. Se responsabilizan por el cumplimiento de deberes y no tienen autoridad formal, por estar ubicadas en el último nivel de la cadena organizacional.

► **Auxiliares**: Responsables de la ejecución de las funciones departamentales dentro de los lineamientos establecidos por los encargados, corresponden también a un nivel operativo y último en la cadena organizacional.

2.3.3.7 Estructura del Manual

El manual fue diseñado para que los usuarios del mismo obtengan un entendimiento de la organización a nivel general y por departamento, según el siguiente esquema:

- ► Visión de la empresa
- ► Misión de la empresa
- ► Valores de la empresa
- ► Objetivos de la empresa
- ► Organigrama General de la empresa
- ► Descripciones de los puestos

Estas descripciones de puestos incluyen los siguientes aspectos:

- Información general del puesto.
    - Título del puesto
    - Supervisor Inmediato del puesto
    - Área a la que supervisa el puesto
    - Misión del puesto
- Funciones y responsabilidades generales del puesto
- Relaciones internas y externas del puesto
- Aspectos Relevantes del puesto
- Perfil requerido para el puesto
- Habilidades y competencias requeridas

2.3.3.8 Actualización del Manual

La utilidad del Manual de Estructura Organizativa se mantendrá, sólo si se introducen los cambios que la dinámica funcional de la empresa Alma de Montaña requiera, es decir, el Manual no es un elemento estático, sino que deberá actualizarse a medida que cambie la estructura organizacional y las responsabilidades de los puestos para adecuarlas a las necesidades de la institución.

2.3.3.9 Edición, Publicación y Cambios

La actualización del manual de organización consiste en la revisión periódica que se realiza al contenido del mismo, la cual puede ser por petición del Presidente, Gerente General o Encargado del Departamento en cuestión.

El encargado del desarrollo organizacional, o personal asignado para estos propósitos, tiene la responsabilidad de coordinar, realizar y aprobar todas las ediciones y revisiones del presente Manual. Las peticiones de revisión y cambios deben ser sometidas formalmente, por escrito, a este Departamento.

Además, será responsable de la entrega de ejemplares de este Manual a las personas que considere conveniente, de acuerdo con las necesidades de la institución, en caso de que se distribuya físicamente o de dar el acceso correspondiente en el sistema a los usuarios del mismo a través de la Intranet o Web de la Institución.

2.3.4 Elaboración del Reglamento Interno

La empresa Alma de Montaña posee algunas normas y reglas que únicamente son instruidas en su personal de forma verbal, y únicamente por la Gerente General, por lo que con base alguna información otorgada por medio de visitas y entrevistas se desarrolla un reglamento Interno de Trabajo que tiene por

objeto establecer claramente las normas y disposiciones de orden técnico y administrativo a que deben sujetarse la empresa y los empleados en la ejecución o prestación concreta del trabajo o de los servicios.

La estructura de este reglamento interno de trabajo se ha elaborado de la siguiente manera:

CAPITULO I: DISPOSICIONES PRELIMINARES.

CAPITULO II: ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA

CAPITULO III: DEL PERSONAL, REQUISITOS DE INGRESO

CAPITULO IV: DIAS Y HORAS DE TRABAJO

CAPITULO VI: SALARIOS Y COMPROBANTES DE PAGO

CAPITULO VII: DIAS DE ASUETO

CAPITULO VIII: VACACIONES ANUALES REMUNERADAS

CAPITULO IX: AGUINALDO Y GRATIFICACIONES

CAPITULO X: DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

CAPITULO XI: PREVISION SOCIAL O SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

CAPITULO XII: MEDIDAS DISCIPLINARIAS

CAPITULO XIII: PETICIONES Y RECLAMOS

CAPITULO XIV: DEL TRABAJO DE LAS MUJERES

CAPITULO XV: DEL TRABAJO DE LAS Y LOS MENORES DE EDAD

CAPITULO XVI: EXAMENES MEDICOS Y MEDIDAS PROFILACTICAS

CAPITULO XVII: DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA

El reglamento Interno, se convierte en la herramienta a través de la cual se establecen condiciones de admisión, se marcan políticas empresariales, se instituyen derechos y deberes y se fijan parámetros en materia disciplinaria, entre otros, los beneficios que tiene un reglamento interno son:

- ► Determina las directrices sobre las cuales se llevarán a cabo las actividades de los subordinados, misma que fueron pactadas en los contratos individuales de trabajo.

- ► Las normas en el contenido son de observancia obligatoria para el patrón y sus trabajadores.

- ► Genera un clima laboral sano, lo cual es favorable para incrementar la productividad en la organización.

2.3.4.1 Elaboración de herramienta para medir el Clima Laboral

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MAESTRÍA Y ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA
REALIZADA A LA EMPRESA "ALMA DE MONTAÑA"
Encuesta para medir el clima laboral

Objetivo de la encuesta	
Recolectar información que permita determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores de Alma de Montaña, identificando oportunidades de mejora que permitan establecer un ambiente agradable de trabajo.	
Instrucciones	
Agradeceremos seleccionar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas de la encuesta, la información será de carácter confidencial y nos permitirá presentar mejorar en el ambiente de trabajo en Alma de Montaña.	
Desarrollo de preguntas	

1. Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma.

- O Si
- O No

2. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

- O Si
- O No
- O No sabe

3. La toma decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio.

- O Si
- O No
- O No sabe

4. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

5. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

- Si
- No
- No sabe

6. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.

- Si
- No
- Tal vez

7. Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.

- Si
- No
- Tal vez

8. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.

- Si
- No
- Tal vez

9. Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

10. Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

- Si
- No
- No sabe

12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

- Si
- No
- No sabe

13. Existe colaboración entre los empleados de la empresa.

- Si
- No
- No sabe

14. Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.

- Si
- No
- No sabe

15. Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.

- Si
- No
- Tal vez

16. Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.

- Si
- No
- No sabe

17. Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.

- Si
- No
- Tal vez

18. Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.

- Si
- No
- No sabe

19. La información de interés es comunicada oportunamente.

- Si
- No
- No sabe

20. Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.

- Si
- No
- No sabe

21. Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.

- Si
- No
- Tal vez

22. En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.

- Si
- No
- Tal vez

23. La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.

- Si
- No
- Tal vez

24. El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.

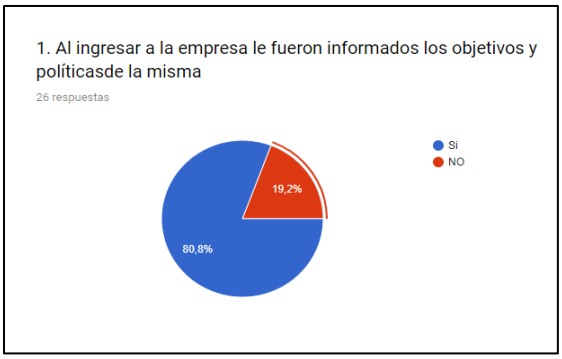
- Si
- No
- Tal vez

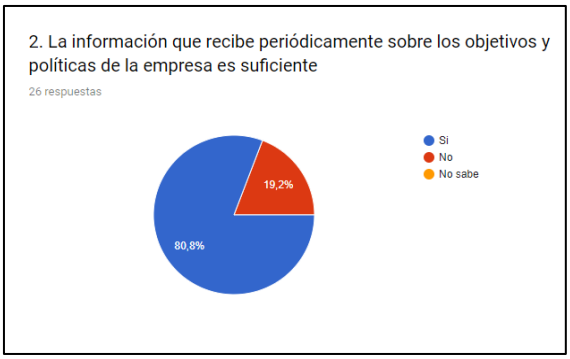
25. Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

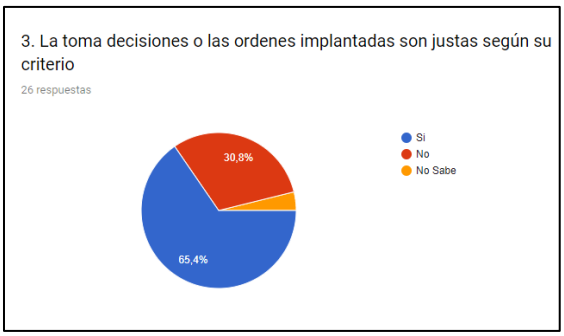
- Si
- No
- No sabe

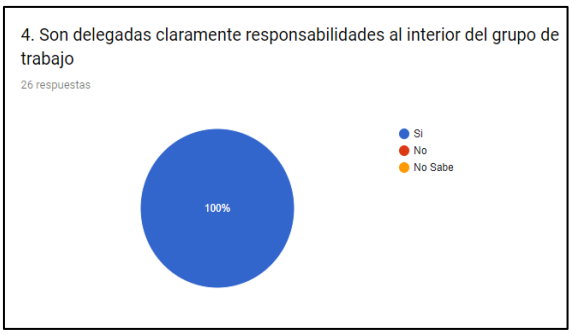
Para fortalecer el clima laboral de la empresa Alma de Montaña, se elaboró una herramienta que ayudará a que la empresa establezca variables que le ayuden a monitorear sus áreas de mejora y fortalezas administrativas, lo que le beneficiará para implementar cambios que mejoren sus relaciones afectivas y efectivas dentro de la empresa.

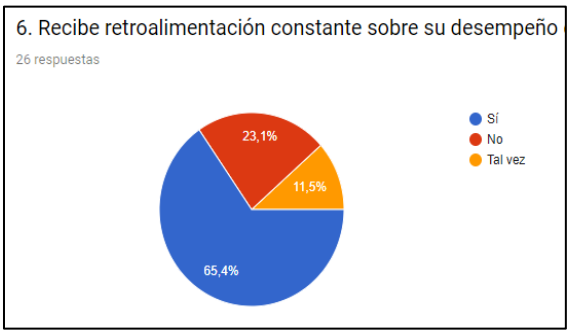
Como equipo consultor realizamos la siguiente encuesta de clima laboral alrededor de 26 empleados de la empresa, los resultados fueron los siguientes,





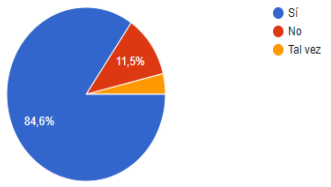






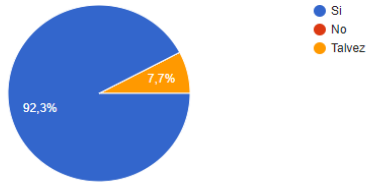
7. Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo

26 respuestas



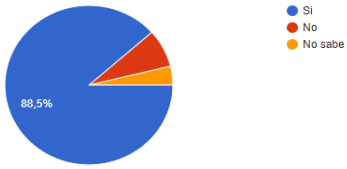
8. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo

26 respuestas



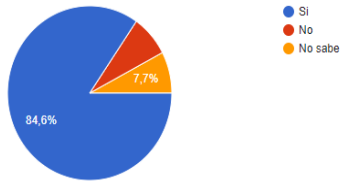
9. Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo

26 respuestas



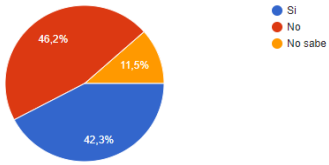
10. Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo

26 respuestas



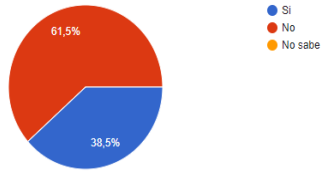
11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo

26 respuestas



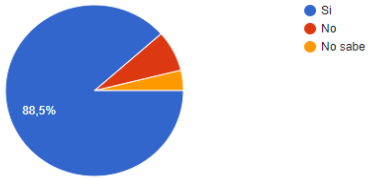
12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

26 respuestas



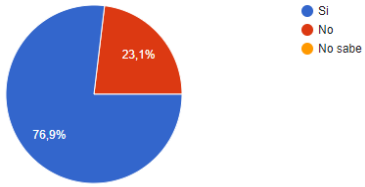
13. Existe colaboración entre los empleados de la empresa

26 respuestas



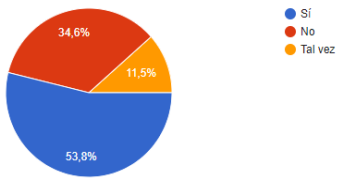
14. Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente

26 respuestas



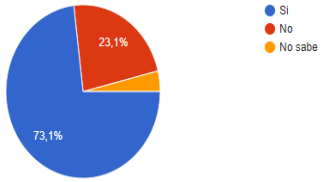
15. Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa

26 respuestas



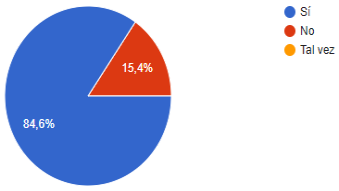
16. Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.

26 respuestas



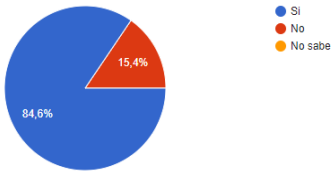
17. Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas

26 respuestas



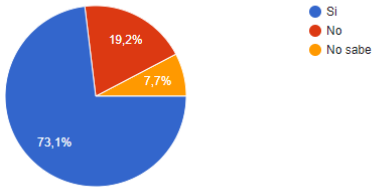
18. Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este

26 respuestas



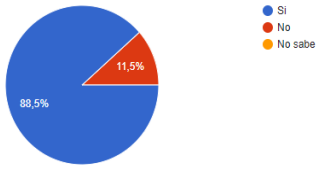
19. La información de interés es comunicada oportunamente

26 respuestas



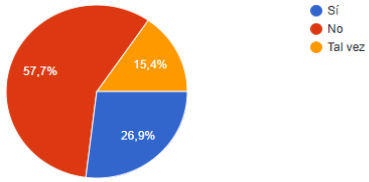
20. Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.

26 respuestas



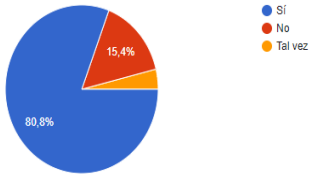
21. Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.

26 respuestas



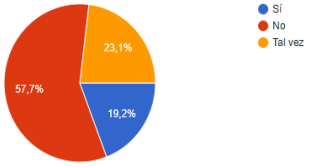
22. En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo

26 respuestas



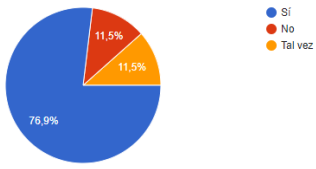
23. La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión

26 respuestas



24. El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje

26 respuestas



Esta investigación propone alternativas de mejoramiento del clima organizacional, dada la necesidad de enfocarse en el área de recursos humanos, resulta crucialmente importante iniciar con la implementación de esta herramienta que permite diagnosticar y sugerir una estrategia de mejoramiento en las áreas de comunicación, liderazgo, participación, reconocimiento, relaciones interpersonales.

COMUNICACIÓN: se relacionaron 8 preguntas (1, 2, 15, 16, 17, 18, 19,20); el objetivo principal es analizar cómo la empresa intercambia información con sus colaboradores.

Los empleados afirman que las obligaciones y labores a desempeñar fueron suministradas oportunamente y que pueden comunicarse abiertamente con su jefe inmediato y las demás áreas de la empresa.

Los colaborados fueron informados de los objetivos y políticas de la empresa y la información que reciben actualmente la consideran como suficiente.

De las áreas a mejorar en la comunicación se detallan que la empresa necesita desarrollar acciones en las cuales los colaboradores puedan estar comunicados oportunamente sobre lo que acontece en la empresa, contar con medios de comunicación efectivos que permitan la iteración entre la empresa y colaborador.

LIDERAZGO: En el área de Liderazgo, se relacionaron 5 preguntas (Preguntas 3, 4, 5,6 y7); el objetivo principal es evaluar todas aquellas habilidades que la administración de Alma de Montaña posee para influir en la forma de actuar de sus colaboradores.

El total de los encuestados afirma que, son delegadas claramente las responsabilidades, esto permite que todos los colaboradores estén enfocados en sus funciones.

Otra de las fortalezas que en la encuesta se puede identificar, es que los colaboradores encuentran apoyo y confianza en su jefe inmediato para el desarrollo de sus actividades y que cuentan con las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.

En las áreas de mejoras, se pueden identificar que un buen porcentaje de los colaboradores, considera que la toma de decisiones o las ordenes implantadas no son justas (30.8%); a eso se le puede incorporar a aquellos colaboradores pasivos que dieron una respuesta diferente a Si o No.

Como plan de acción la empresa deberá de contar con una descripción de funciones por cada puesto de trabajo, para garantizar que las decisiones sean con base a lo que se ha establecido en su perfil.

Otros de los puntos a destacar en el área de mejoras, es que los colaboradores no saben si sus acciones son las más adecuadas, no reciben retroalimentación constante sobre su desempeño.

Por lo tanto, conviene que la empresa establezca evaluaciones periódicas del desempeño de cada uno de los colaboradores. La importancia de retroalimentar es ayudar a mejorar al personal y hacer crecer a la empresa.

RELACIONES INTERPERSONALES, En esta área se relacionaron 6 preguntas (No. 8, 9, 10, 11,22 y 23); el objetivo principal es evaluar el grado de interacción reciproca que pueden basarse en emociones y sentimientos entre los colaboradores.

En las fortalezas se pueden identificar, que entre los colaboradores hay buena relación de trabajo, que el factor confianza propicia un buen clima para compartir temas de interés con el grupo de trabajo.

Existe un sentimiento por parte de los colaboradores, que la empresa no toma en cuenta sus opiniones, sobre decisiones que directamente les afectan. En este apartado es necesario dejar reflejado que más de la mitad de los colaboradores encuestados lo confirman.

El punto de vista o la opinión de los colaboradores, es importante, por lo que la empresa deberá de establecer con los Gerentes o jefes de área, la metodología que permita que los colaboradores se motiven a dar sus sugerencias, comentarios que propicie un involucramiento, sentidos de pertenencia y una mayor aceptación a nuevos cambios.

Las reuniones uno a uno para revisión de resultados, el reconocimiento por actividades bien desempeñadas a colaboradores, propician el cambio de actitud.

PARTICIPACION: En el área de Participación, se relacionaron 3 preguntas (No. 12, 13,14); el objetivo principal es evaluar el grado de involucramiento en las actividades de los colaboradores.

Como fortaleza, los colaboradores reconocen que existe apoyo entre las diferentes áreas de la empresa y que cuentan con el tiempo suficiente para desempeñar sus funciones. Estos factores propician un buen ambiente agradable de trabajo y calidad en los servicios que se le brindan al cliente.

Como área de mejoras, es importante que los Gerentes y los Jefes de áreas, faculten a los colaboradores a que puedan tomar decisiones, evaluando el tipo de decisiones a tomar, para esto se recomienda, realizar evaluaciones de desempeño, acompañadas de planes de acción para reforzar aquellas áreas de mejoras, reuniones para estudiar aquellos casos complejos en la semana, para identificar la mejor alternativa de solución, delegar actividades a los colaboradores y realizar la adecuada retroalimentación.

RECONOCIMIENTO: En el área de reconocimiento, se relacionaron 3 preguntas (No. 21,24 y 25); el objetivo principal es evaluar el grado de percepción que los colaboradores sienten que la empresa reconoce o premia su desempeño.

El orgullo o sentimiento de pertenencia a un grupo es vital para el buen funcionamiento del mismo. No es que éste sea un requisito único, pero sí indispensable.

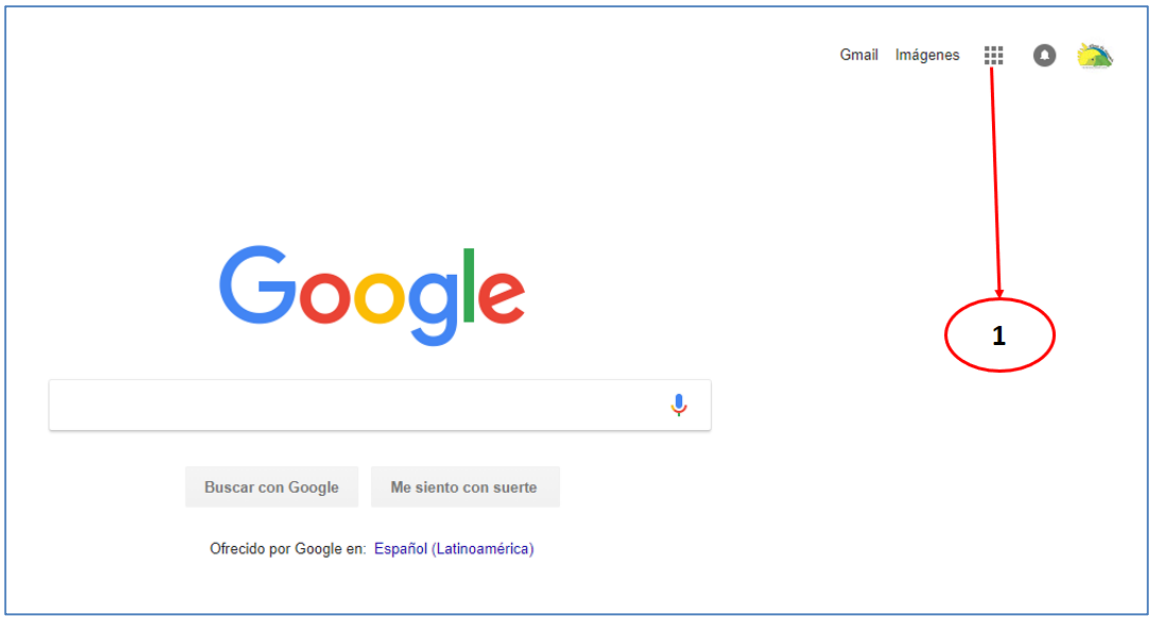
Este elemento es indispensable ya que fomenta el trabajo en equipo, motivación laboral, participación, creatividad, estado de ánimo entre otros, pero es importante establecer mediciones que le permitan al colaborador evaluar su rendimiento con base a metas, en esto conviene detallar, que aunque exista una satisfacción de sus necesidades económicas por el trabajo que realizan, únicamente el 26.9% afirma que recibe recompensas por el cumplimiento de metas.

En esta área, conviene que la empresa pueda establecer planes de acción que permita que los colaboradores, se motiven a dar el máximo de esfuerzo en el cumplimiento de metas y que este esfuerzo se traduzca en una compensación.

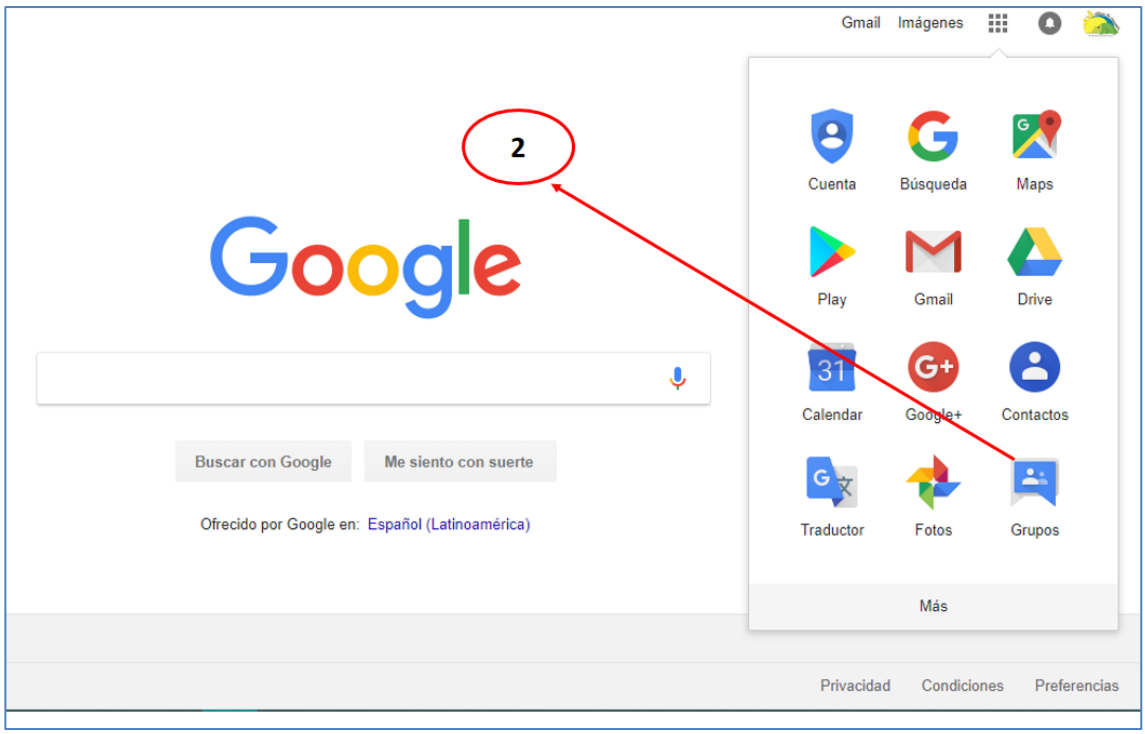
Para la creación de esta encuesta se utilizó la siguiente herramienta, la cual socializamos en la empresa y describimos a continuación.

PASO 1: Creación de Grupo, para enviar encuesta.

► 1.0 El punto de partida son las aplicaciones de Google. Clic en esta imagen que aparece en el lado superior derecho de la cuenta de correo (ver imagen)

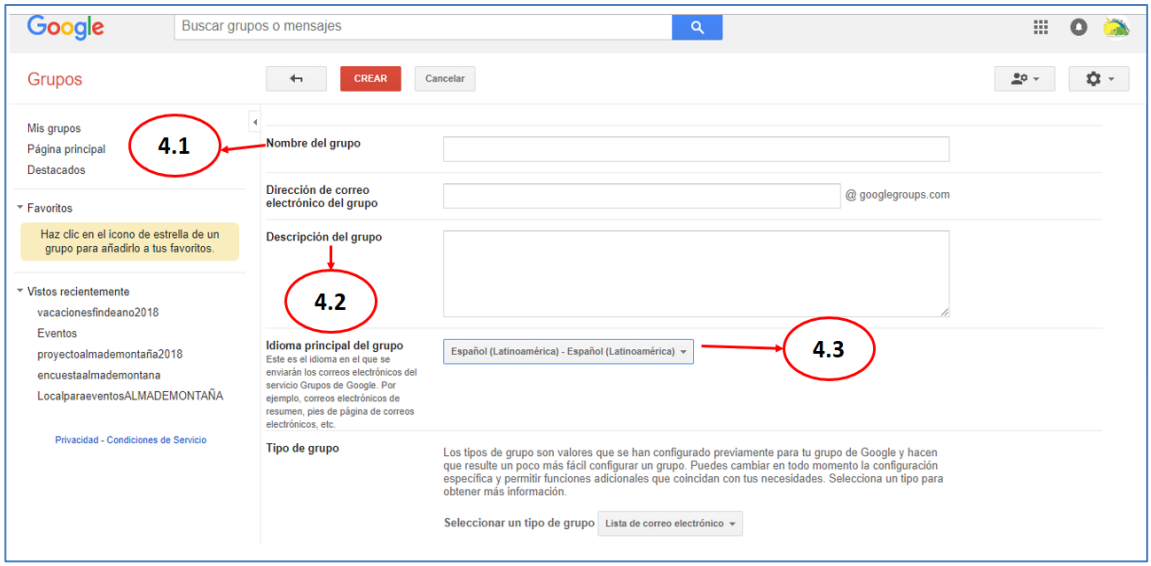


► 2.0 Al dar clic, aparecerán parte de las aplicaciones de google, seleccionar la opción “GRUPOS”



► 3.0 Seleccionar la opción: “CREAR GRUPO, Despliega la siguiente ventana:

► 4.0 Al seleccionar “CREAR GRUPO”, le despliega la siguiente ventana.



► **4.1 Nombre de Grupo**: se deberá de digitar el nombre con el que se conocerá el test o encuesta En línea a realizar. Si al digitar en este campo, el campo de “Dirección de correo electrónico del grupo” aparece el texto de color

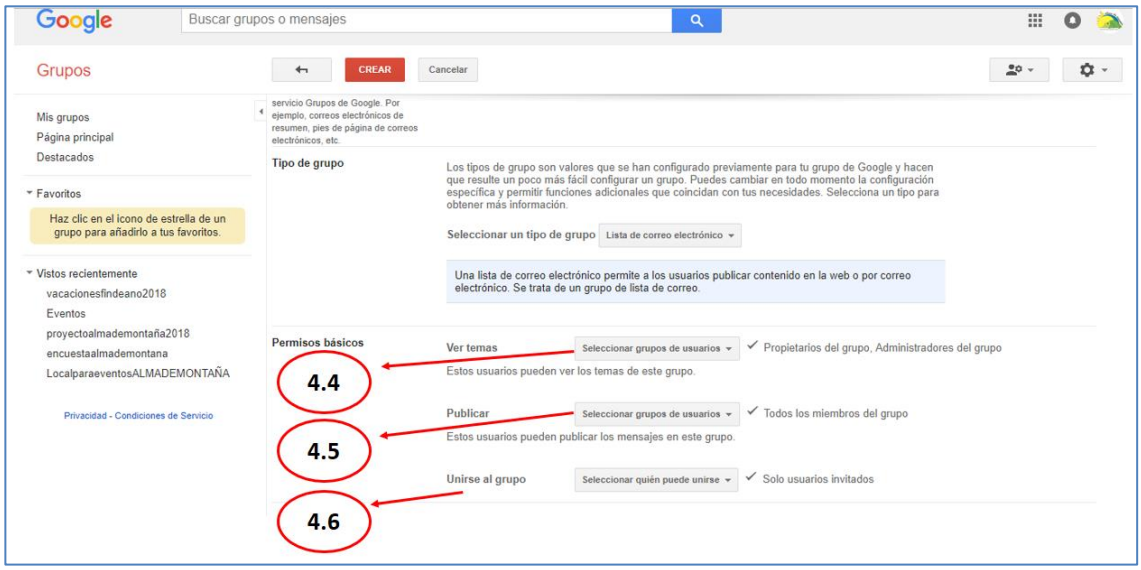
rojo, es porque ese grupo ya existe, por lo tanto, se deberá de colocar otro nombre. Este campo No debe contener caracteres especiales, ni espacios, únicamente letras y números.

► **4.2 Descripción del grupo**: escribir una bienvenida a las personas que visualizarán y realizarán la encuesta.

► **4.3 Idioma principal del grupo**: seleccionar español (Latinoamérica)

► **Seleccionar un tipo de grupo:** lista de correo electrónico aparece en automático.

Permisos Básicos



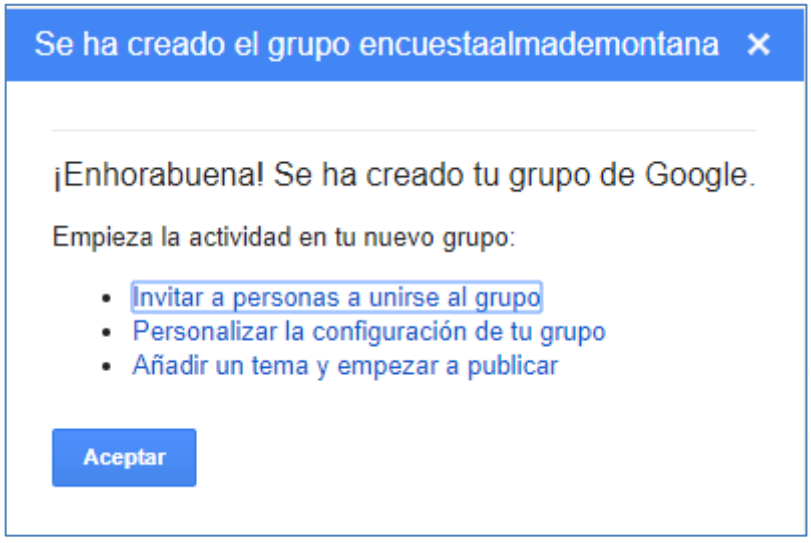
Completar las siguientes opciones:

► **4.4 Ver temas:** Administradores del grupo" (No deben estar seleccionadas las opciones Todos los miembros del grupo y Cualquier usuario de la web), únicamente la opción "**Administradores de grupo".**

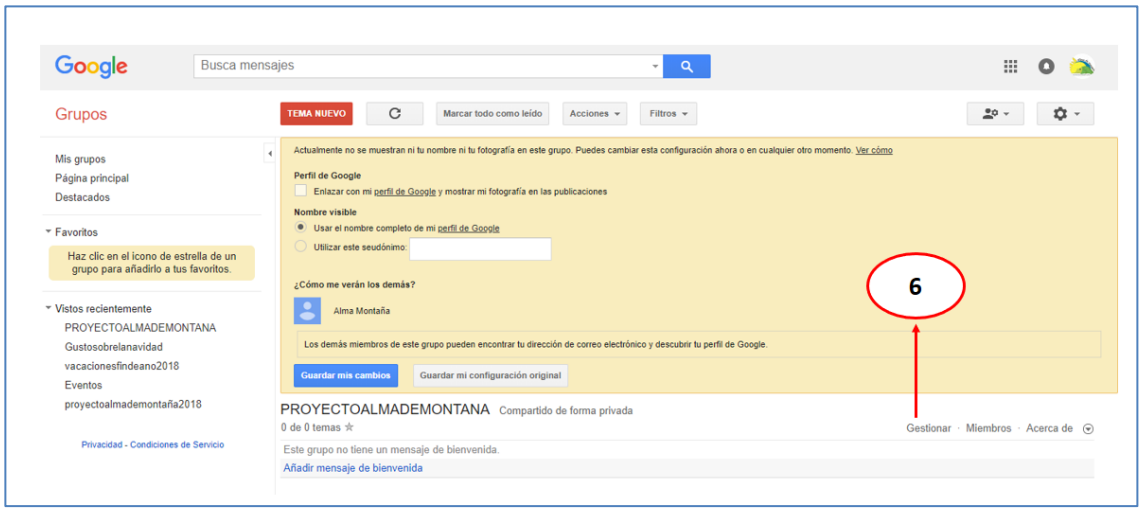
► **4.5 Publicar:** seleccionar "**Todos los miembros del grupo**"

► **4.6 Unirse al grupo**: seleccionar "**Solo usuario invitados**".

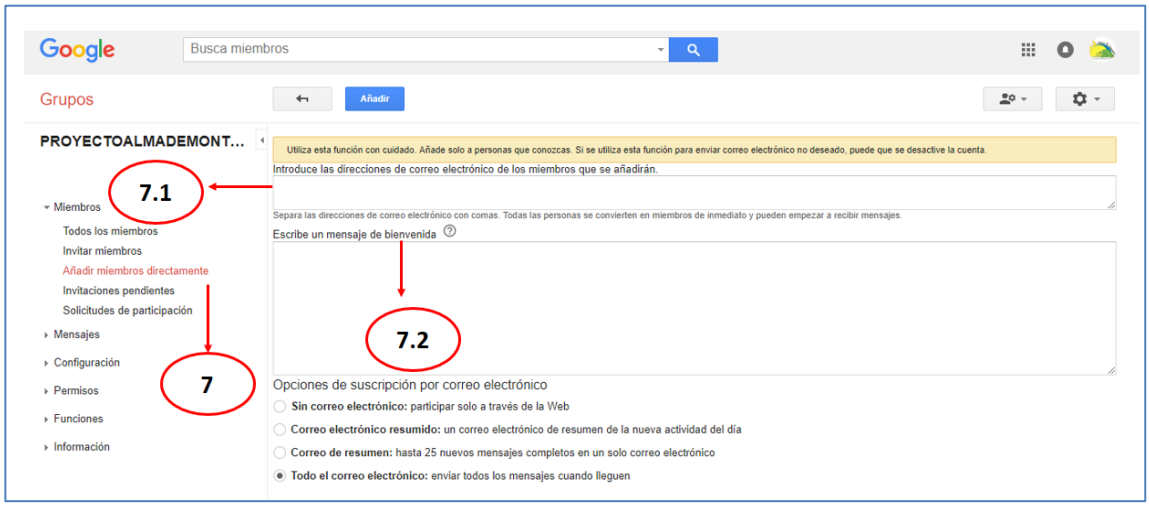
Al completar todos los campos indicados, presionar la opción "Crear", y le aparecerá la siguiente ventana de confirmación del grupo que creo.



► Presionar "Aceptar", y aparecerá la siguiente pantalla:



► 6.0 Al crear el nuevo grupo y para incorporar cuentas de correo se debe seleccionar la opción Gestionar. Luego aparecerá la siguiente pantalla:

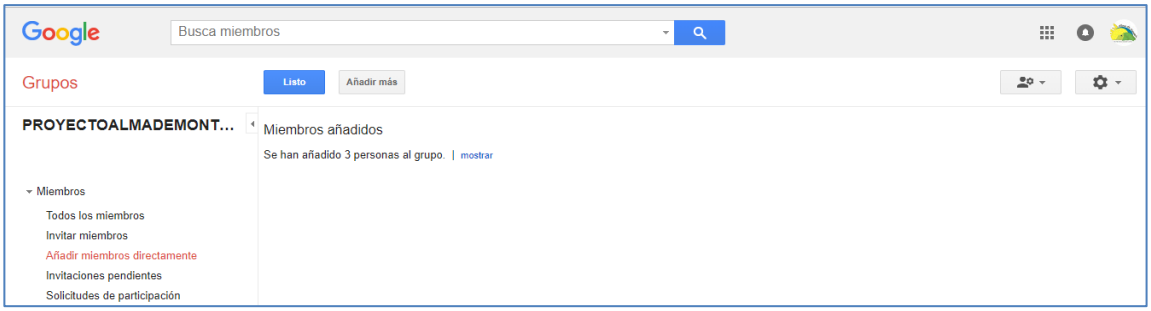


► 7.0 En la ventana de Gestionar, seleccionar la opción “Añadir miembros directamente”

► 7.1 En esta parte se deberá ingresar la dirección de cuenta de correo a las cuales se les realizará la encuesta.

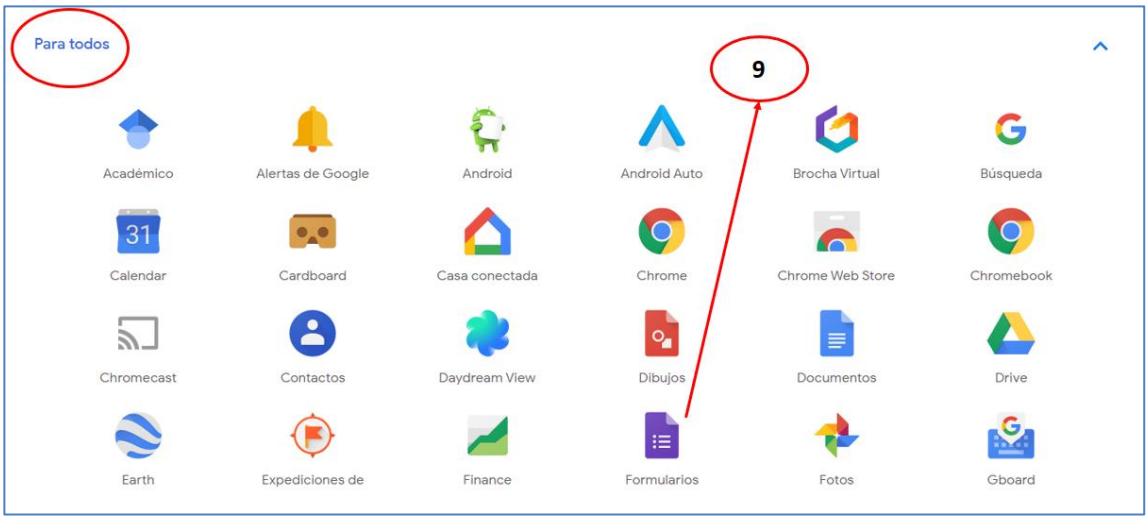
► 7.2 se sugiere ingresar un mensaje de bienvenida, a las personas que realizaran la encuesta, y presionar la opción: AÑADIR

► Al presionar Añadir, se confirman los miembros o las direcciones de correo electrónico incorporados, presionar la opción: LISTO

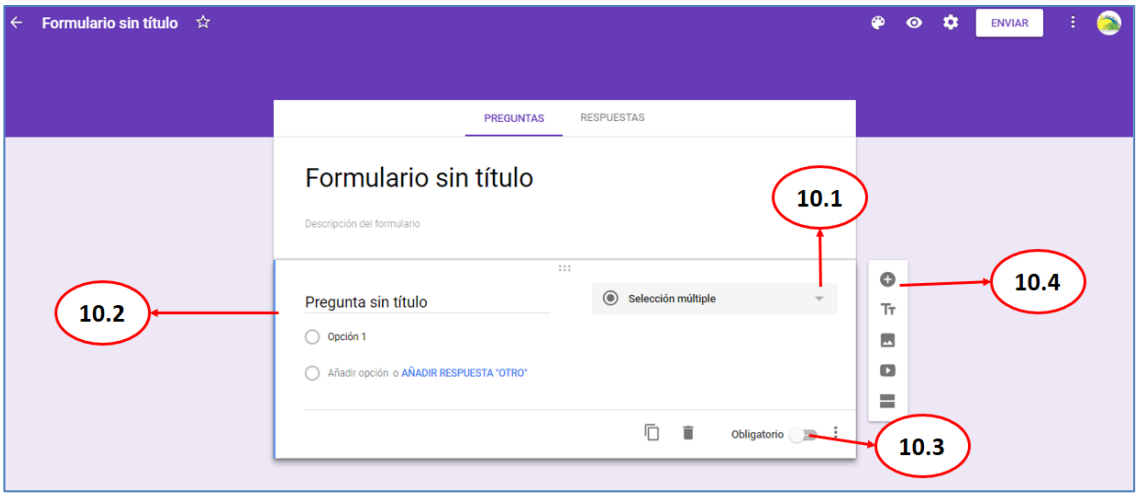


PASO 2: Creación de Formulario, para la encuesta

► 9.0 La opción de “FORMULARIOS”, le permite elaborar la estructura de las preguntas, que se utilizaran en la encuesta. Siempre seleccionar las aplicaciones de google, la opción “**Más**” y/o también la opción “**Aún más de Google**” y en la ventana “**para todos**” deberá de revisar de forma alfabética las opciones. Al hacer el procedimiento anterior seleccione la opción “FORMULARIOS” de acuerdo a imagen.



► Seleccionar la opción “Ir a formularios de Google” y luego selecciona “Crear un formulario”



Para desarrollar formularios, conviene conocer la utilidad de los siguientes campos:

►**10.1 Selección Múltiple**: permite ofrecer diferentes opciones de respuesta como: párrafo, respuesta corta, selección múltiple.

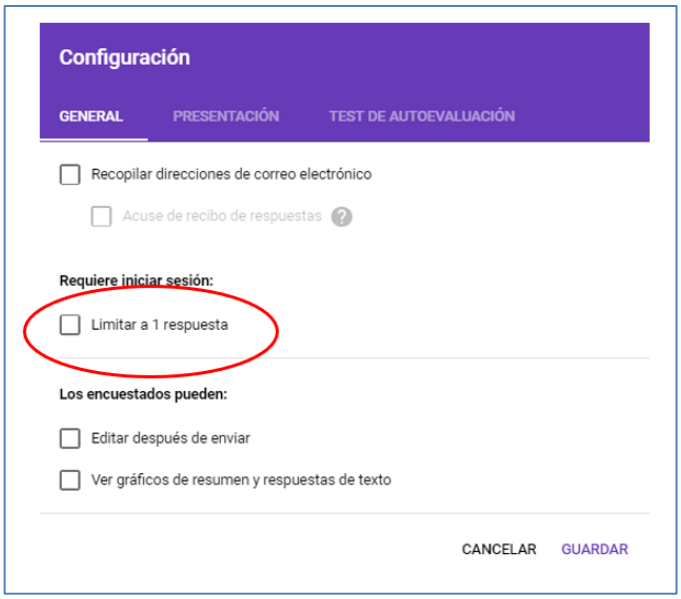
► **10.2 En "pregunta sin título"** de debe de ingresar las diferentes preguntas que contendrá la encuesta.

► **10.3 La opción "Obligatorio"** siempre debe estar activado en cada pregunta, esta garantiza, que todas las preguntas serán contestadas.

► **10.4 La opción con el signo Más (+)** permite insertar una nueva pregunta.

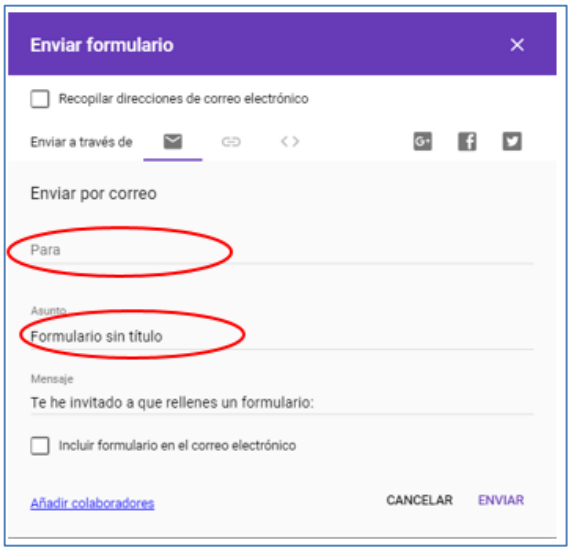
Para las opciones importantes presionar el icono de herramienta:

► Opción configuración:



► **Limitar a una Respuesta:** Al seleccionar esta opción la persona que reciba la encuesta, únicamente podrá enviar una sola respuesta.

- Opción



Al seleccionar “Enviar” se despliega la siguiente ventana

En la opción **“Para**” se debe de escribir el nombre del grupo que se creó y en el cual están registrados todas las direcciones de correo, para esto se recomienda contar con un servicio que se esté pagando a Google, de lo contrario, se tendrán que ingresar las direcciones de correo, hasta un máximo de 10 direcciones por cada encuesta.

En la opción “**Asunto”**: se debe de colocar una pequeña descripción de que trata la encuesta.

En la opción “**Enviar:** permite enviar la encuesta a todas a las cuentas de correo.

2.3.5 Elaboración de herramienta para la valoración de sus empleados

Valorar a un empleado no sólo ayuda en su crecimiento sino también a la empresa ya que el empleado mejora y, por tanto, la empresa mejora siendo más efectiva. En este sentido, los principales beneficios son:

- Aumento del desarrollo personal: un trabajador que quiera mejorar sus valoraciones se formará, buscará otras técnicas y se esforzará por mejorar no solo en su puesto de trabajo sino también a nivel personal. Esto ocurrirá como consecuencia de verse a sí mismo en un proceso de mejora continua.

- Mejora la comunicación, sobre todo en las empresas de cierta envergadura, los empleados se encuentran muy ajenos a los departamentos de dirección. Por ello, hacer valoraciones de desempeño abrirá una vía de comunicación entre los diferentes departamentos que mejorarán las relaciones y el ambiente laboral.

- Prevención de problemas, al hacer este tipo de análisis y evaluaciones será posible detectar los posibles problemas de productividad o las necesidades de los trabajadores en cuanto a formación. Por tanto, podrán

tomarse las medidas necesarias antes de que las consecuencias sean irreversibles.

- Detectar y fidelizar el talento, aquellos empleados que tengan un muy buen rendimiento serán mejor valorados, lo que les hará sentirse mejor y más apegados a la empresa. Así pues, el riesgo de que se marchen será mucho menor.

- Motivar a los trabajadores, el último beneficio es el aumento de la motivación de los empleados. Las valoraciones harán que se sientan alentados a crecer en su puesto y a luchar por ascender y mejorar.

- Las valoraciones a empleados son algo muy importante que toda empresa debería realizar periódicamente para asegurar su buen rumbo y conseguir un importante grado de excelencia en el trabajo.

Una de las responsabilidades del departamento de recursos humanos es analizar la situación de los trabajadores mediante encuestas de satisfacción laboral y valoraciones a empleados para determinar su rendimiento.

Las valoraciones a empleados son un análisis de cada trabajador en el que, en base a una serie de datos, se estima cómo de valioso es cada empleado.

En estas valoraciones hay que tener en cuenta varios factores, no únicamente el económico, entre los que destacan:

- ► Precisión en la realización de sus tareas y errores que suelen cometer.
- ► Calidad de la presentación de los trabajos. ¿Es una persona cuidadosa y organizada?
- ► Rapidez a la hora de realizar las labores.
- ► Asistencia y puntualidad.
- ► Capacidad de rectificación.
- ► Comprensión de los trabajos encomendados.
- ► Iniciativa y creatividad.
- ► Capacidad para aprender e investigar por su cuenta.
- ► Adaptación a los cambios.
- ► Cooperación y capacidad resolutiva.
- ► Aspectos personales tales como los modales, el aseo personal, la educación etc.

Como equipo consultor entregamos la siguiente estructura de valoración a la empresa Alma de Montaña, la cual le ayudará a obtener resultados para valorar a sus empleados tanto líderes como operativos, es decir, la herramienta entregada sirve para valorar de forma ascendente como de forma descendente.

Mapa de Competencia para Líderes:

Alto Desempeño

- ► Administra de manera eficiente sus recursos (tiempo, herramientas e implementos de trabajo, presupuesto, entre otros).
- ► Propone nuevas ideas y formas de actuar para conseguir mejores resultados.
- ► Toma acciones concretas para ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos con otras personas.
- ► Se plantea metas retadoras y periódicamente evalúa su desempeño frente a ellas.
- ► Identifica anticipadamente riesgos y oportunidades y actúa de forma proactiva para mitigarlos o aprovecharlos.
- ► Demuestra en todas sus acciones interés por realizar un trabajo sobresaliente y contribuir al logro de los resultados individuales, del equipo y la Organización.

Desarrollo Del Equipo

- ► Lidera con el ejemplo. Es fuente de inspiración, admiración y motivación para los miembros del equipo.
- ► Fomenta el desarrollo de los miembros de su equipo teniendo en cuenta sus intereses, fortalezas y oportunidades.

- ► Manifiesta de manera oportuna expresiones de reconocimiento, tanto al trabajo bien hecho como al logro de objetivos.
- ► Retroalimenta a su equipo de trabajo de manera constructiva, utilizando información concreta y objetiva.
- ► Busca y acepta con humildad retroalimentación (del equipo, colegas y líder) como insumo para su desarrollo.
- ► Demuestra confianza en sus colaboradores asignando o delegando responsabilidades retadoras para potenciar su desempeño.

Liderazgo Personal

- ► Demuestra actitud positiva frente a las diversas situaciones del trabajo.
- ► Se desempeña con autonomía y seguridad confiando en sus capacidades.
- ► Actúa de forma decidida, enérgica, con valentía y persiste ante situaciones de adversidad.
- ► Emprende acciones en pro de su desarrollo personal y profesional al reconocer con humildad sus fortalezas y debilidades.
- ► Adelanta acciones que favorecen la armonía entre el bienestar personal (físico y emocional) y el desempeño laboral.
- ► Actúa y decide valorando el impacto que tiene su comportamiento sobre el entorno social y ambiental.

Orientación Estratégica

- ► Define y divulga a su equipo de trabajo objetivos que contribuyen al logro de la estrategia de la organización.
- ► Construye planes de trabajo y define prioridades para él y su equipo en función de los objetivos de la organización.
- ► Se asegura de que su equipo comprenda y disponga de la información estratégica necesaria para darle sentido de contribución a la realización de su trabajo.
- ► Lleva a cabo acciones de acompañamiento y seguimiento periódico al desempeño individual y colectivo.
- ► Transmite una visión de largo plazo que genera identidad y compromiso del equipo con sus objetivos.
- ► Construye relaciones con otros equipos, procesos, áreas y líderes con el fin de coordinar esfuerzos para el logro de los objetivos de la Organización.

Relaciones Afectivas y Efectivas

- ► Establece conversaciones basadas en la escucha y en el interés por comprender a su interlocutor.
- ► Es impecable en el cumplimiento de sus compromisos, generando así un ambiente de confianza con quienes se relaciona.

- ► Ante los errores se enfoca en la búsqueda de soluciones, aprovechando la dificultad como experiencia de aprendizaje.
- ► Demuestra actitud de servicio al basar sus relaciones en la comprensión de las necesidades del otro y la satisfacción de las mismas.
- ► Emplea un lenguaje que favorece la cercanía, la confianza y el respeto por los demás.
- ► Respeta, valora y construye a partir de la diversidad (Culturas, estilos personales, formas de actuar y pensar).

Mapa de Competencia para Operativos:

Alto Desempeño

- ► Administra de manera eficiente sus recursos (tiempo, herramientas e implementos de trabajo, presupuesto, entre otros).
- ► Propone nuevas ideas y formas de actuar para conseguir mejores resultados.
- ► Toma acciones concretas para ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos con otras personas.
- ► Se plantea metas retadoras y periódicamente evalúa su desempeño frente a ellas.

- Identifica anticipadamente riesgos y oportunidades y actúa de forma proactiva para mitigarlos o aprovecharlos.
- Demuestra en todas sus acciones interés por realizar un trabajo sobresaliente y contribuir al logro de los resultados individuales, del equipo y la Organización.

Liderazgo Personal

- Demuestra actitud positiva frente a las diversas situaciones del trabajo.
- Se desempeña con autonomía y seguridad confiada en sus capacidades.
- Actúa de forma decidida, enérgica, con valentía y persiste ante situaciones de adversidad.
- Emprende acciones en pro de su desarrollo personal y profesional al reconocer con humildad sus fortalezas y debilidades.
- Adelanta acciones que favorecen la armonía entre el bienestar personal (físico y emocional) y el desempeño laboral.
- Actúa y decide valorando el impacto que tiene su comportamiento sobre el entorno social y ambiental.

Relaciones Afectivas y Efectivas

- Establece conversaciones basadas en la escucha y en el interés por comprender a su interlocutor.

- ► Es impecable en el cumplimiento de sus compromisos, generando así un ambiente de confianza con quienes se relaciona.
- ► Ante los errores se enfoca en la búsqueda de soluciones, aprovechando la dificultad como experiencia de aprendizaje.
- ► Demuestra actitud de servicio al basar sus relaciones en la comprensión de las necesidades del otro y la satisfacción de las mismas.
- ► Emplea un lenguaje que favorece la cercanía, la confianza y el respeto por los demás.
- ► Respeta, valora y construye a partir de la diversidad (Culturas, estilos personales, formas de actuar y pensar).

La forma de obtener los resultados es la siguiente:

ESCALA DE CALIFICACION		
1	del 0 al 10	Donde el 0 es la menos nota y el 10 es la mayor.
2	de selección múltiple	► Muy Alta ► Alta ► Medio Alta ► Medio Baja ► Baja ► Muy Baja
De acuerdo a los resultados así se refuerzan las competencias en los colaboradores.		

2.3.6 Elaboración de Manuales Operativos

En vista que Alma de Montaña no cuenta con manuales de procedimientos operativos para ninguna de las áreas de negocio, que permita al personal contar con una inducción dirigida de forma documental, se hace necesario la creación de manuales de procedimientos operativos para Restaurante y Clínica.

Mediante la creación de manuales de procedimientos operativos que permitirán que la empresa cuente con directrices que establezcan estándares para la realización de las actividades de los empleados y que se interactúe de manera efectiva y eficaz, en este sentido, la empresa ahorrará tiempo, recursos, insumos y mejorará la calidad de los servicios

Algunos de los beneficios al Implementar con la elaboración del manual de procedimiento operativos son:

- ► Tener por escrito el manual de procedimientos operativos
- ► Contar con formatos que permitan llevar controles
- ► Se unifican las acciones y se ahorra tiempo
- ► Evita confusiones e incertidumbre
- ► Disminuye la carga y supervisión de controles
- ► Simplifica el trabajo
- ► Evita prácticas y procedimiento inadecuados

2.3.6.1 Manual de Procedimientos Operativos de Restaurante

El manual de procedimientos operativos es una guía que permitirá al personal de restaurante de Alma de Montaña, contar con información oportuna para el desarrollo de las actividades diarias, bajo las normas de Calidad y Seguridad Alimentaria, conteniendo

Normas de Higiene del personal.

En este apartado se establece el cuidado personal que el equipo de trabajo de Restaurante debe seguir, para contribuir a la prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria, además de ser parte importante de la imagen de la empresa. Las normas de higiene que el personal debe cumplir son las siguientes:

a. Lavado de manos
b. Baño diario
c. Aseo corporal
d. Uso de uniforme
e. Evitar movimientos y gestos que puedan denotar suciedad
f. Compostura
g. Limpieza de las herramientas
h. Revisión y limpieza de otros utensilios

A continuación, se dan a conocer las directrices de la OMS (Organización Mundial de la Salud), sobre higiene de las manos en la atención sanitaria.

Fuente: Organización Mundial de la Salud, mayo 2009.

Enfermedades de Transmisión Alimentaria

Es importante dar a conocer que, al no seguir los protocolos de higiene e inocuidad de los alimentos, las enfermedades de transmisión alimentaria se dan frecuentemente por la ingestión de alimentos contaminados por microorganismos o sustancias químicas, esta puede producirse en cualquier etapa del proceso que va desde la producción a su consumo. Los síntomas clínicos más frecuentes de una enfermedad provocada por los alimentos son gastrointestinales tales como: náuseas, vómitos, dolor abdominal y diarrea, pero hay que tener en cuenta que también pueden ocasionar problemas de salud a largo plazo como el cáncer, la artritis y los trastornos neurológicos, pueden ser producidas por alimentos contaminados.

Recomendaciones para prevenir enfermedades.

A continuación, se enuncian algunas acciones a seguir para prevenir enfermedades y evitar ser foco de infección.

a) Evitar asistir al trabajo si se está enfermo, con enfermedades contagiosas.
b) No manejar alimentos con heridas o quemaduras.
c) No probar alimentos con los dedos.
d) Precaución al deshacerse de los desechos.
e) Lavado de las manos.

f) Ingreso de personas extrañas al lugar de producción.

g) Debe existir un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles.

h) Proveerse de ropa protectora y acatar indicaciones al personal que transite por el área de fabricación y manipulación.

Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos

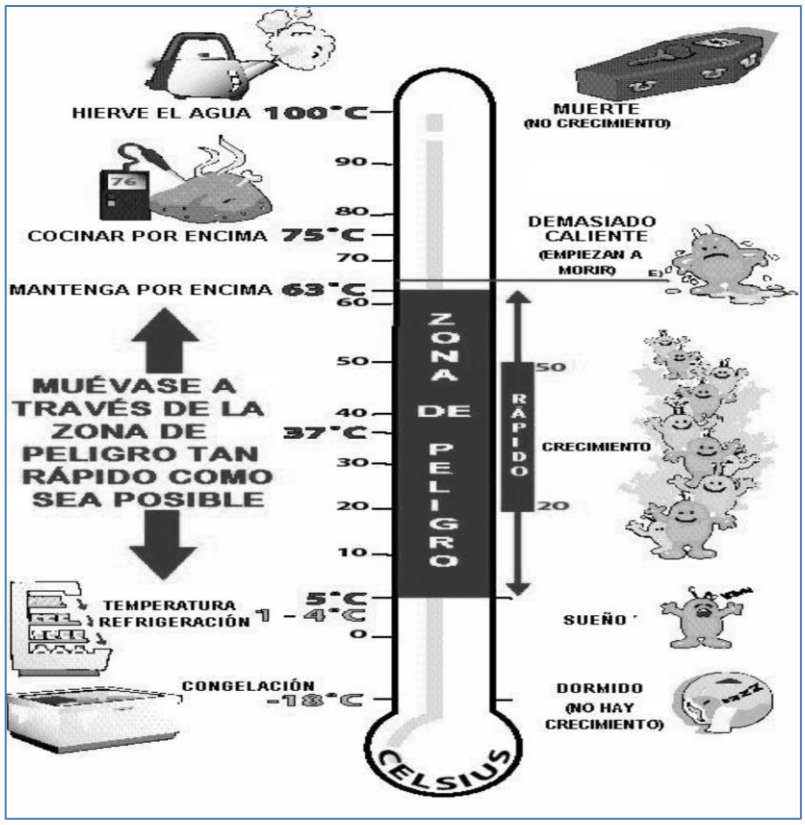
a. Temperatura. La temperatura es un elemento importante en la proliferación de bacterias, la zona de peligro para el crecimiento de las bacterias en los alimentos está entre los 4°C y los 60°C.

b. **Tiempo.** Algunas bacterias son capaces de reproducirse de 10 – 20 minutos, si tienen las condiciones adecuadas como nutrientes, humedad y temperatura.

c. Humedad. Se refiere a la cantidad de agua presente en los alimentos y que se encuentra disponible para el crecimiento de las bacterias.

d. **Nutrientes.** Las bacterias necesitan alimento para poder desarrollarse, prefiriendo carnes rojas, pollo, pescados y lácteos, razón por la cual se denominan alimentos de Alto Riesgo.

Tabla de Temperaturas para el crecimiento bacteriano



Limpieza y desinfección en cocinas

Para asegurar la calidad de los alimentos es necesario implementar un plan de limpieza y desinfección que contribuyan con las buenas prácticas de la persona manipuladora a reducir al mínimo el peligro de contaminación y por lo tanto permita garantizar la inocuidad de los productos. Por ello es importante recordar que es diferente limpiar que desinfectar.

Procedimiento de limpieza

La limpieza de suelos, paredes, mesas y superficies de manipulación general se hará con agua caliente y detergentes autorizados, eliminándolos con abundante agua y dejando que sequen al aire. Los hornos, freidoras, parrillas y otras instalaciones de la cocina deben limpiarse después de cada uso. Los elementos desmontables de las mismas se lavarán y desinfectarán todos los días al finalizar el trabajo, realizándose un lavado más minucioso al menos una vez a la semana.

Los cepillos, paños e implementos utilizados para la limpieza serán lavados y desinfectados periódicamente. Así mismo para evitar contaminación, no se deben utilizar los mismos implementos de limpieza para todas las zonas o equipos.

Al utilizar cualquier agente limpiador o desinfectante es importante respetar las concentraciones, tiempos y condiciones indicadas, para cada producto. Además, se debe considerar que hay diferentes tipos de suciedad, y dependiendo de esto, así se aplicarán las técnicas de limpieza y desinfección.

Entre los tipos de suciedad tenemos: la orgánica como, sangre de pollo, jugo de frutas, entre otros y la inorgánica como las sales minerales que se

acumulan en los fregaderos, debido a la evaporación del agua y la formación del sarro. Las operaciones de limpieza se practican alternando en forma separada o combinando métodos físicos para el restregado y métodos químicos, los cuales implican el uso de detergentes y desinfectantes.

Las mesas de trabajo y las tablas de picar resultan los instrumentos más peligrosos, ya que siempre están en contacto directo con el alimento. Por esto, en la actualidad las mesas más recomendadas son las de acero inoxidable; y en cuanto a las tablas de picar, las de acrílico, polietileno de alta densidad, teflón, entre otros.

Manejo adecuado de desperdicios y basura

Se debe adoptar las medidas adecuadas para la remoción y almacenamiento de los desechos, evitando de esta manera la contaminación de los alimentos, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

a. Desechos Líquidos.

b. Desechos sólidos.

Conocimientos Básicos de Cocina

a. Tipos de corte, características y aplicaciones.

Según (Rodriguez & Lopez, 2016), existen varios los tipos de corte que se pueden aplicar a los diferentes géneros culinarios y su ejecución tiene resultados diversos.

Los cortes son procedimientos aplicados a las verduras, carnes, frutas y otros productos alimentarios; se usan con la finalidad de diferenciar preparaciones que llevan los mismos ingredientes, dar una mejor presentación al menú y en algunos casos, reducir los tiempos de cocción.

- **Cincelar:** Cortas las verduras en cubos, sin que las verduras pierdan su forma
- **Brunoise:** Forma de cortar las hortalizas en la que la figura obtenida son cubos de unos 3 mm, aproximadamente de grosor.
- **Juliana**: manera de corte de las verduras que deben quedar con forma alargada y finas como bastones o palillos.
- **Mirepoix**: la forma de este tipo de cortes es muy peculiar porque deben quedar unos cubos ni grandes ni demasiados pequeños, sino como

mínimo de unos 2 cm de lado, aunque pueden ser tanto rectangulares como irregulares (con una forma muy poco definida)

- Este tipo de corte se usará en vegetales destinados a aromatizar y dar sabor a fondos, consomés y otras preparaciones.
- **Paisana**: Consiste en el corte de vegeta; en daditos inferiores a 1 cms de lado.
- **Quartier**: cortar el vegetal en cuartos.
- **Mercey**: Corte en láminas regulares del grosor deseado
- **Mondar:** quitar las pieles de las frutas, hortalizas, etc.
- **Pelar:** retirar la piel
- **Tornear:** corte de forma, con las aristas más o menos marcadas, que se realiza con una puntilla.

b. Medidas Básicas.

Las principales medidas usadas en cocina y sus equivalencias, permitirán que el personal mantenga los estándares de calidad.

Peso			
Kilogramos	**Gramos**	**Onzas**	**Libras**
1	1000	35.3	2.20
0.001	1	0.035	0.0022
0.0283	28.3	1	0.0625
0.453	453	16	1

Temperatura		
Fahrenheit (°F)	**Centígrados (°C)**	**Descripción**
250	120	Bajo
275	140	
300	150	
325	170	
350	180	moderado
375	190	
400	200	caliente
425	220	
450	230	muy caliente
500	260	

Volumen		
Litro	**ml**	**Galón**
1	1000	0.26
0.001	1	0.0026
3.785	3785	1
0.946	946	0.25
0.473	473	0.125

Otras medidas	
1 pizca	Menos de 1/8 cucharadita
1 cucharada	3 cucharaditas
5 mililitros	1 cucharadita
15 mililitros	1 cucharada
25 mililitros	2 cucharadas
1/4 taza	4 cucharadas
1/2 taza	8 cucharadas
2/3 taza	10 2/3 cucharadas
3/4 taza	12 cucharadas
1 taza	16 cucharadas
1 taza	1/4 litro
2 tazas	1/2 litro
4 tazas	1 litro

c. Tablas de color con su grupo de alimentos

Según sitio web (Gomez, 2017) Los colores de las tablas están destinados para el corte de un tipo de alimento, según detalle:

- **Color amarillo**, carnes blancas (pollo, pavo, etc.)
- **Color azul**, Pescados y mariscos.
- **Color verde**, frutas y verduras.
- **Color rojo**, carnes rojas (ternera, cordero, etc.)
- **Color marrón**, carnes cocinadas y fiambres.
- **Color blanco**, pastas, pan, bollería y quesos.

d. Receta Estándar.

Según (Bermeo & Caldas, 2014) la receta estándar es un listado de ingredientes que se utilizan para la elaboración de un determinado platillo, salsa, guarnición, etc. Es un formato especial en donde se especifica los ingredientes, cantidad, costos unitarios, costos totales, los mismos que sirven para determinar el precio de venta del producto.

\

ALMA DE MONTANA Espacio de vida natural, recreación y cultura FORMATO DE RECETA ESTANDAR				
NOMBRE DE LA RECETA:		FECHA:		
CANTIDAD	INGREDIENTE	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
			Costo total	$
PREPARACION		FOTO		

Procedimiento para brindar servicio al cliente

Previo a la apertura de los servicios del restaurante, se deben revisar las condiciones necesarias para estar preparados para la buena atención del cliente.

a. **Limpieza:** La higiene debe iniciar desde baños, pisos, área de atención, etc.
b. **Atención al cliente en restaurante:**
c. **Atención al cliente a domicilio:**
d. **Tipos de Clientes. Es importante co**nocer las necesidades de los clientes requiere mucha observación, análisis y tiempo, razón por la cual es importante que el personal que interviene con el cliente posea inteligencia emocional a la hora de atender a cada tipo de ellos,

Recepción y Almacenaje

Es indispensable para todo restaurante, tener el control de las existencias de materia prima, por ello se establecen medidas que permitan tener un control de las existencias y evitará pérdidas innecesarias, inexistencia de productos o ingrediente al momento que el cliente solicite un plato establecido en el menú.

Las compras se realizan de acuerdo a las requisiciones del Coordinador de Cocina, el cual se basa en el manejo de los inventarios diarios para poder realizar una lista de compras, evitando compras innecesarias. Para ello se establecen los siguientes formatos: Lista de compras, requisición interna, salida de mercadería y un formato de control de inventario.

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
LISTA DE COMPRAS

FECHA:	AREA :
RESPONSABLE:	

PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO DE REQUISICION INTERNA

FECHA	

COCINA	☐	VIVERO	☐
MESEROS	☐	OTROS	☐

CANTIDAD PEDIDA	CONCEPTO	CANTIDAD SURTIDA	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
			Costo total	$

Autorizado _____ Surtido _____ Elaborado _____ Recibido _____

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO DE SALIDA DE MERCADERIA

MATERIA PRIMA RETIRADA	CANTIDAD	UNIDAD	AREA RECEPTORA	FECHA DE SALIDA	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO CONTROL DE INVENTARIO (PEPS)

EMPRESA
ARTICULO
EXISTENCIA MAXIMA
STOCK DE SEGURIDAD

FECHA	COMPRAS			VENTAS			SALDOS		
	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL

Productos perecederos y no perecederos

a. **Productos Perecederos:** Estos productos requieren frío para su conservación, entre los cuales se detallan:
b. **Productos No Perecederos:** no necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:

El almacenamiento apropiado de alimentos reduce las posibilidades de contaminación y crecimiento de microorganismos. Los microorganismos son tan pequeños que no pueden verse. Se encuentran en todas partes; en el aire, en el suelo, y en el agua y pueden ser transmitidos a los alimentos por los animales, los roedores, o los seres humanos.

2.3.6.2 Manual de Procedimientos Clínica de Medicina Natural

El manual de operaciones elaborado para la Clínica de Prevención y Recuperación integral de Alma de Montana, tiene como objetivo dejar una fuente permanente de información escrita, que permite conocer de forma clara procedimiento e instrucciones que servirán de referencia para la toma de decisiones del personal de la Clínica y brindar atención oportuna y de calidad a los pacientes.

Dentro de los procedimientos operativos se mencionan algunos aspectos relevantes, tales como:

Servicios Médicos

El objetivo principal es la satisfacción de los pacientes, logrando:

- ✓ Realizar una valoración del estado de salud de forma integral.
- ✓ Buscar los desequilibrios que pueden llevar a padecer patologías o alteraciones del organismo.
- ✓ Hacer un diagnóstico complementario detectando factores de predisposición, causas y factores de agravamiento.
- ✓ Cambiar la dinámica de alteraciones orgánicas por una dinámica de mejoría y conservación.
- ✓ Potenciar los sistemas de autocuración del organismo.
- ✓ Tratar las patologías desde una visión y acción natural.
- ✓ Aporta una dieta correcta, indicando alimentos que aportan beneficios nutricionales y los contraproducentes.
- ✓ Recomendamos las medicinas y productos naturales para el equilibrio de la salud del paciente.

Derechos de los pacientes.

A continuación, se enuncian algunos de los derechos de los pacientes que se consideran de importancia:

- ✓ Asignación de citas documentadas en el sistema.
- ✓ Llenado de formulario el cual cuente con la información general del paciente, tales como: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, edad, padecimientos, entre otros. Ejemplo:
- ✓ El paciente debe ser tratado con cortesía, amabilidad, cordialidad y respecto. siendo responsable la recepcionista recibir y despedir de manera cortes a los pacientes.
- ✓ Ser informados oportunamente sobre las citas o reprogramación de las mismas.
- ✓ Que exista una correcta comunicación entre recepcionista y masajista, a la hora de asignar citas a los pacientes, para garantizar la buena atención y calidad del servicio brindado.
- ✓ Tener comunicación clara y completa con el médico sobre su enfermedad, procedimientos, pronóstico, tratamiento y sus riesgos. Aceptar o rechazar por escrito los procedimientos.
- ✓ Se respete la dignidad del paciente, creencias, costumbres y opiniones personales sobre su padecimiento.

- ✓ Que toda información relacionada con su proceso de atención y diagnóstico, sea tratado de forma confidencial.
- ✓ Recibir información oportuna y correcta sobre los procesos administrativos, médicos y costos del servicio.

Como evitar infecciones.

Por el tipo de servicio que se brinda, se hace necesario tomar algunas precauciones para evitar infecciones por contagio, por lo que se establecen algunas recomendaciones:

- ✓ El adecuado lavado de manos es la medida de higiene más efectiva para prevenir las infecciones.
- ✓ Uso de mascarillas para prevenir el contagio de enfermedades virales.
- ✓ Evitar compartir utensilios de personal (cepillos, vasos, cucharas, tenedores, pañuelos, etc.)
- ✓ Evitar visitar o ser visitados cuando se tienen gripe, enfermedades respiratorias o alguna enfermedad contagiosa.
- ✓ No asistir al trabajo con padecimientos contagiosos, se recomienda asistencia médica.

La medicina complementaria y alternativa.

(Instituto Quimico Biologico, 2019), la medicina complementaria y alternativa, se define el NCCAM (National Center of Complementary and Alternative Medicine), es un conjunto diverso de sistemas, prácticas, productos médicos y de atención de la salud que no se considera actualmente parte de la medicina convencional. Si bien existen algunos datos científicos contundentes sobre las terapias de la medicina complementaria y alternativa, todavía hay muchas preguntas esenciales que deben responderse mediante estudios científicos bien diseñados-preguntas por ejemplo sobre la seguridad y eficacia de estos medicamentos en relación a las enfermedades y condiciones médicas para las cuales se utilizan.

- La medicina complementaria se utiliza conjuntamente con la medicina convencional. Un ejemplo de terapia complementaria es el uso de aromaterapia para ayudar a mitigar la falta de comodidad del paciente después de la cirugía.

- La medicina alternativa se utiliza en lugar de la medicina convencional. Un ejemplo de una terapia alternativa es el empleo de una dieta especial para el tratamiento del cáncer en lugar de la cirugía, la radiación o la quimioterapia recomendados por un médico convencional

El NCCAM clasifica las terapias de la medicina complementaria y alternativa en cinco categorías o dominios

- ✓ Sistemas médicos alternativos
- ✓ Enfoque sobre la mente y el cuerpo
- ✓ Terapias biológicas
- ✓ Métodos de manipulación y basados en el cuerpo
- ✓ Terapias sobre la base de la energía: Terapias del biocampo y Terapias bioelectromagnéticas

Técnica de masajes.

Existen diferentes tipos de sustancias que pueden aplicarse a los pacientes, dependiendo el tipo de piel, por lo que es necesario seguir algunas indicaciones previas a la atención de los pacientes, tales como diagnóstico del paciente, el estado de las sustancias e insumos a utilizar, manos del masajista sin callos y unas cortas, procedimiento a seguir, etc.

Masaje Terapéutico y aplicaciones.

a. Todo tipo de dolencias y lesiones musculares.

b. Procesos de recuperación física tras periodos de inmovilización o inactividad forzada.

c. Eliminación de la retención de líquidos.

d. Tratamientos de eliminación de grasa localizada.

e. Mejorar el dolor y la movilidad de las articulaciones.

f. Mantener la elasticidad muscular.

g. Combatir la tensión nerviosa.

h. Evitar el insomnio.

i. Aliviar el dolor.

j. Reducir la ansiedad.

k. Acelerar las lesiones de tendones y ligamentos.

l. Incrementar la energía y la vitalidad.

m. Favorecer el proceso de digestión y evitar el estreñimiento.

n. Combatir la fatiga.

o. Corregir problemas posturales, etc.

Técnica de masaje terapéutico.

De acuerdo a la información obtenida en el sitio web (Sanitas, s.f.), el término **masaje terapéutico** engloba toda una serie de técnicas de masaje que se utilizan en el tratamiento de trastornos neuromusculares y musculo

esqueléticos, facilitando la eliminación de toxinas, activando la circulación sanguínea y linfática y mejorando el aporte de oxígeno a los tejidos. También se utilizan para aliviar el estrés y estados de ánimo negativos, pues estimulan la producción orgánica de endorfinas, entre ellas se mencionan:

a. **Roce:** es con la que se inicia y finaliza cualquier sesión de masaje. Consiste en deslizar la mano sobre la piel de forma lenta y uniforme para lograr el calentamiento de los tejidos. También se puede aumentar la presión de modo que afecte a zonas más profundas.

b. **Fricción:** de este modo se movilizan los planos superficiales de la piel sobre los tejidos musculares ejerciendo sobre ellos una presión controlada mediante movimientos circulares y elípticos. Puede servir para eliminar el dolor.

c. **Percusión:** se aplican golpes, ligeros, rítmicos y repetitivos con la mano. Se utilizan para intensificar la circulación sanguínea de los músculos.

d. **Hachadura:** es similar a la percusión, aunque en este caso los golpes se dan con el borde de la mano.

e. **Amasamiento:** el objetivo es lograr la compresión simultánea de la piel, el tejido subcutáneo y los músculos adyacentes. Consiste en coger, deslizar y levantar los tejidos musculares, intentando despegarlos y desplazarlos transversalmente de un lado a otro, ejerciendo simultáneamente una presión y un estiramiento con un ligero movimiento de torsión.

f. **Compresión:** en este caso no se desplazan las manos, sino que se comprime y presiona la zona que se está tratando.

g. **Vibración:** se realizan movimientos de compresión estática variando rítmicamente su intensidad. Estimula la circulación sanguínea y genera un efecto relajante y sedativo en el sistema nervioso central.

h. La aplicación de un **masaje terapéutico** exige una formación adecuada en el manejo de las diferentes técnicas y un profundo conocimiento de la anatomía y la fisiopatología.

Como contribución para la unificación de la información y contar con controles que permitan una efectiva coordinación para brindar una mejor atención a los pacientes, se establecieron formularios para control de pacientes y fichas de control de citas.

CLÍNICA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL
ALMA DE MONTAÑA
FICHA CONTROL DE PACIENTE

NOMBRE PACIENTE			
DIRECCION			
FECHA DE NACIMIENTO		EDAD:	
SEXO		TELEFONO:	
FECHA DE CONSULTA		EMAIL:	
DURACION DEL PROCESO		FECHA DE ALTA:	
DIAGNOSTICO			
TRATAMIENTO			
OTROS DATOS DE INTERES			
NOTAS/OBSERVACIONES			

CLÍNICA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL
ALMA DE MONTAÑA
FICHA CONTROL DE CITAS

HORA	TIPO DE CONSULTA	PACIENTE	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIONES
8:00 A.M					
8:30 A.M					
9:00 A.M					
9:30 A.M					
10:00 A.M					
10:30 A.M					
11:00 A.M					
11:30 A.M					
1:00 P.M					
1:30 P.M					
2:00 P.M					
2:30 P.M					
3:00 P.M					
3:30 P.M					
4:00 P.M					
4:30 P.M					
5:00 P.M					

2.3.7 Creación, desarrollo e implementación de sistema Odoo Modulo de Recursos Humanos.

Odoo es un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de clientes (CRM) de código abierto.

El enfoque en su desarrollo para pequeñas y medianas empresas (PYMES) que desean implementar un sistema de planificación de recursos y la administración de relación con los clientes de acuerdo a sus necesidades, debido a que posee más de 500 módulos para actividades como contabilidad, gestión de almacenes e inventarios, gestión de proyectos, gestión de ventas, gestión financiera, recursos humanos, desarrollo de sitio web, comercio electrónico, entre otros.

Además, a la mayor parte de sus módulos poseen herramientas de análisis y generación de informes lo que permite integrar los diferentes procesos en las empresas, mantener el control de manera sistemática y amigable al usuario.

Objetivos

- ✓ Recursos Humanos: gestionar la información de los empleados y la definición de los puestos de trabajo.

- ✓ Sitio web: Gestionar la presencia en línea a través del editor de sitios y las herramientas incorporadas.

Alcance

El sistema Odoo ofrece funcionalidades de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de clientes (CRM). El manual presentado es una fuente de información permanente para la gestión de módulos a través de la interfaz amigable al usuario, siendo soporte específico en este caso para el área de recursos humanos

Porque Odoo es funcional

Al ser una suite de aplicaciones de gestión empresarial, engloba en un único software todas las herramientas que necesita una empresa para desarrollar las actividades principales. Es por ello que su funcionalidad brinda herramientas planificación de recursos empresariales (ERP).

- ► **Adaptable**: Debido a la variedad de módulos y sus aplicaciones el sistema ofrece herramientas que se adaptan al proceso de la empresa.

- **Amigable** al usuario: Mantiene una interfaz con procesos similares y secuenciales lo que facilita la integración de todas las áreas del negocio.

- **Enfoque de proyecto**: En su versión estándar puede integrar el 95% del negocio es decir su funcionalidad, el 5% restante es acerca de la personalización del sistema y se recomienda dejar al final del proyecto.

Módulos

El Módulo de recursos humanos de Odoo, brinda al usuario un conjunto de herramientas para gestionar el capital humano, entre las aplicaciones están las siguientes: directorio de empleados, contrataciones, evaluación de productividad, control de asistencias y registro de marcación.

Asistencias: Esta aplicación permite llevar un control de la asistencia de los empleados y con la codificación adecuada desarrollada por un programador puede conectarse a un sistema biométrico lo que permite generar un reporte de marcación de acuerdo a los horarios. Esta aplicación permite llevar un control de la asistencia de los empleados y con la codificación adecuada desarrollada por un programador puede conectarse a un sistema biométrico lo que permite generar un reporte de marcación de acuerdo a los horarios.

Seguimiento de procesos: Permite llevar una secuencia para el reclutamiento de nuevos empleados sea por configuración a través de correo electrónico o desarrollo de las etapas por puestos, requeridos por los diferentes departamentos de la empresa.

Directorio de personal

La aplicación de directorio de empleados permite desarrollar la estructura organizacional de la empresa, a través del ingreso de información en un cuadro de diálogo por campos de información de nivel personal y empresarial, además de ello permite generar jerarquías y departamentos lo que incides sobre la validación de flujos de información útiles para el desarrollo de otras aplicaciones.

Módulo de reclutamiento

El módulo de reclutamiento permite crear puestos de trabajo a través de un cuadro de dialogo en el cual se ingresa información de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa. Dicho cuadro contiene lo siguientes campos: departamento, lugar de trabajo, email, responsable de reclutamiento, nuevos empleados previsto y descripción del puesto a crear.

Una vez completado dicho proceso se crean las etapas de reclutamiento en el cual se ingresan la información de los nuevos candidatos o esta es generada en el directorio de empleados.

Implementación

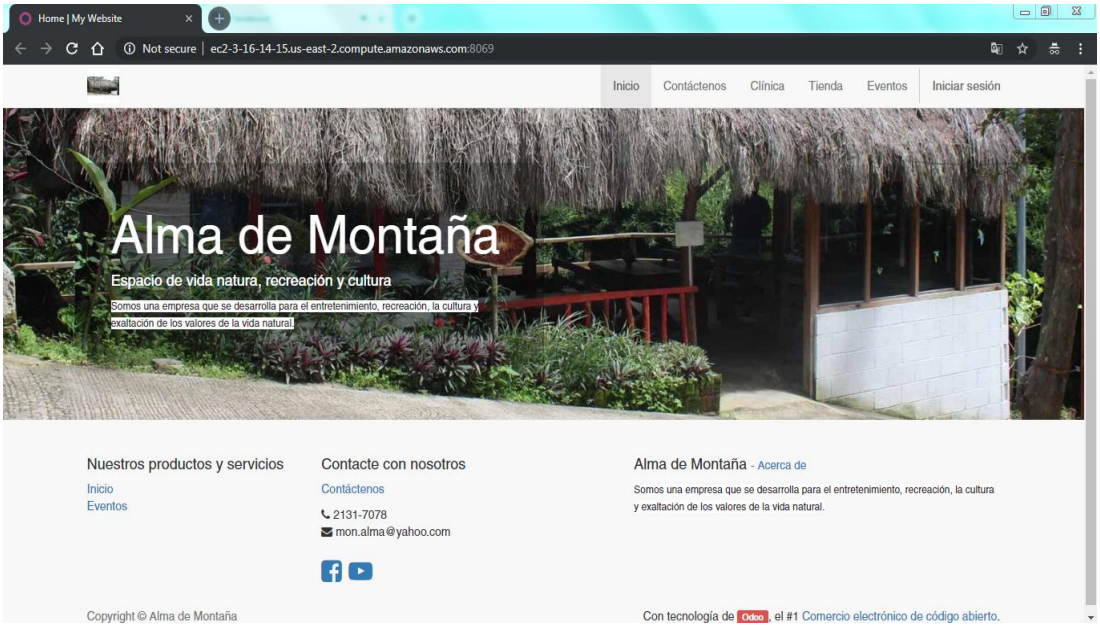
Para ingresar al ERP Odoo se copia el enlace al navegador y se ingresa el usuario maestro con su clave.

Enlace ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069

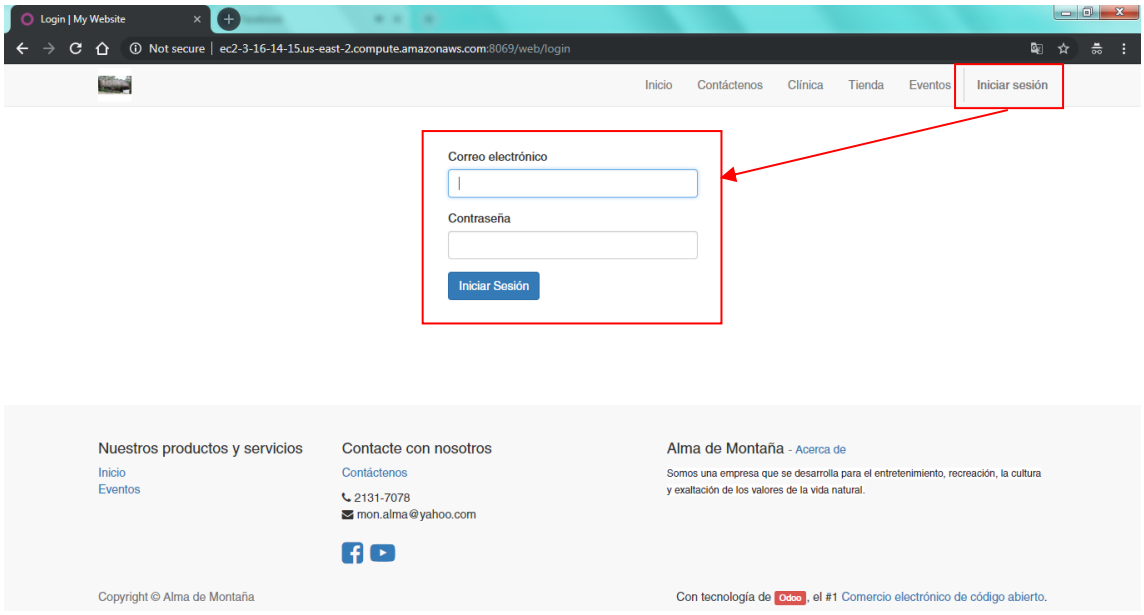
Usuario: certerasv@gmail.com

Clave: 123456789

La primera pantalla al ingresar muestra el sitio web de Alma de Montaña.



Posteriormente buscamos la opción iniciar sesión e ingresamos el usuario y clave.



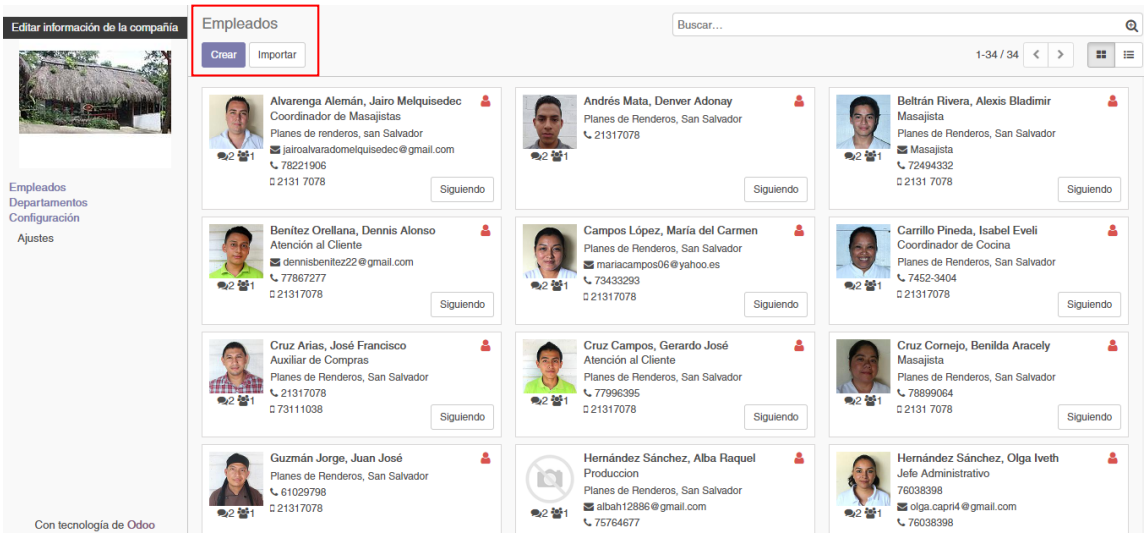
La primera pantalla al ingresar con el usuario maestro es en la pantalla “debates”, en la parte superior se muestra el menú de aplicaciones disponibles ya previamente instaladas en el ODDO

En el caso se deseen explorar otras aplicaciones se da un clic al botón “Más” y muestra dos opciones “Aplicaciones y ajustes”

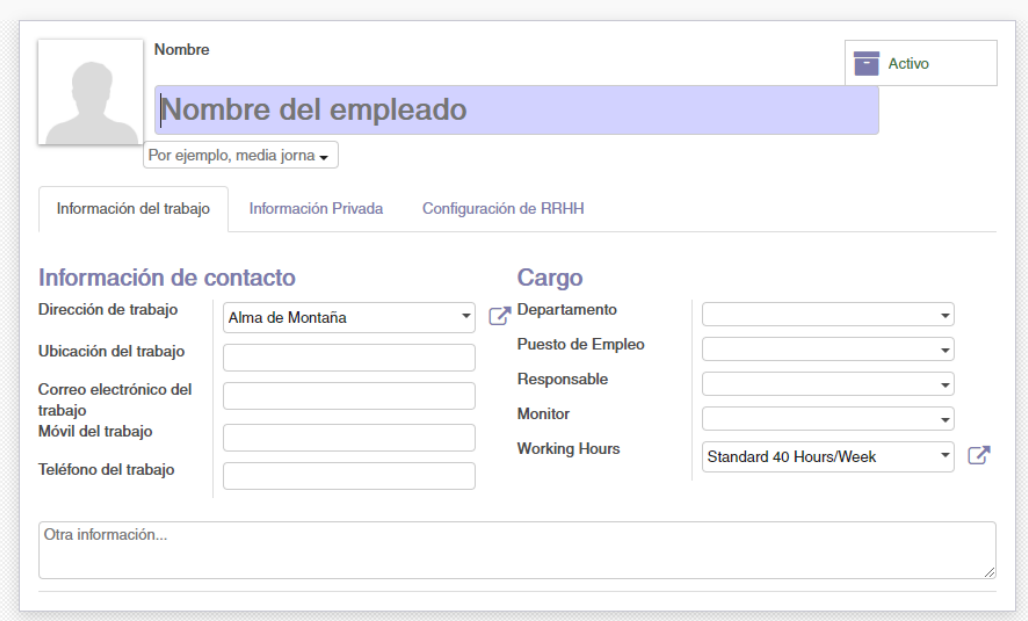
Aplicación de empleados

Paso 1. Crear nuevo perfil de empleado

La primera pantalla muestra el directorio de empleados ya cargados y si desea crear un nuevo perfil se da un clic en el botón: Empleados “crear”

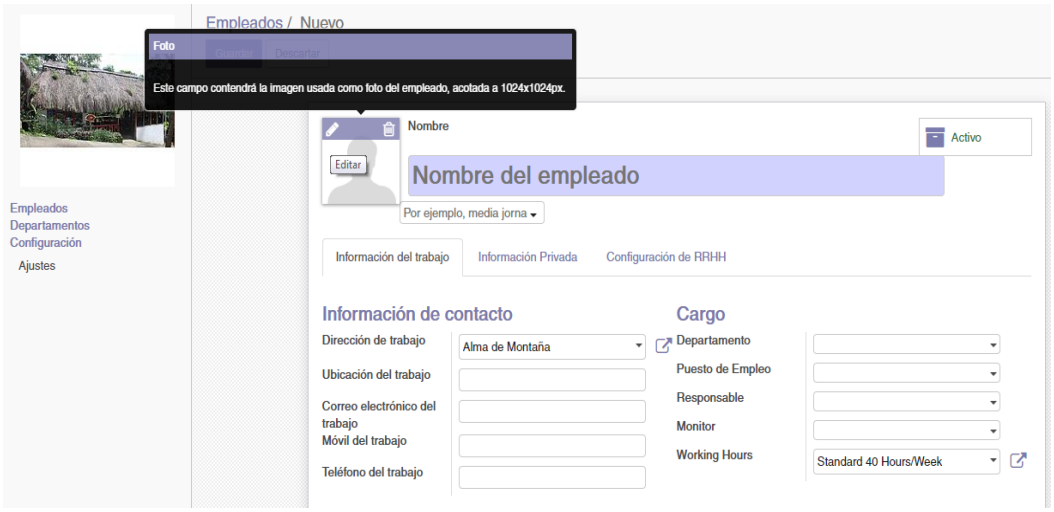


Por ello se abre un nuevo cuadro en el cual se complete la información solicitada.

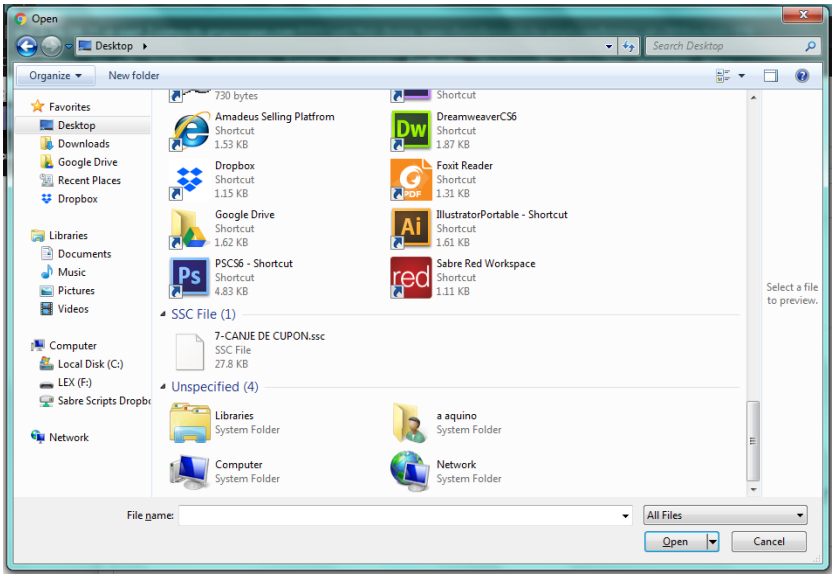


Paso 2. Colocar foto de perfil

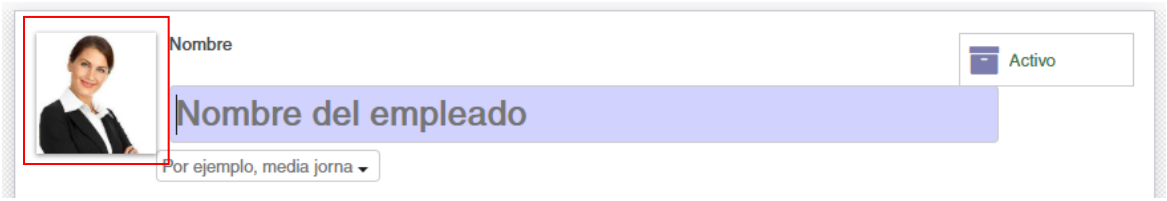
Se posiciona el puntero sobre el icono de la foto y se da un clic en el lápiz “editar” con ello se abre un nuevo cuadro.



Se busca la ubicación de la foto de preferencia apta para la web con 72 pixeles de resolución y 300x300 su tamaño.

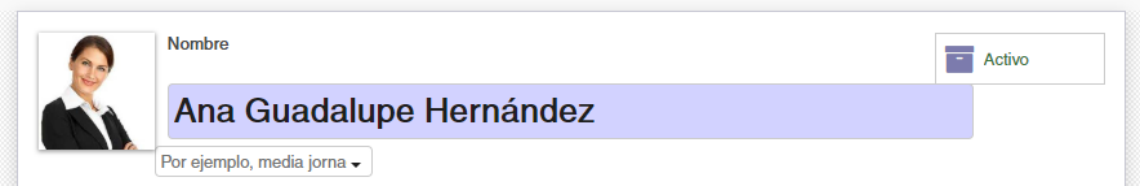


Una vez realizada dicha acción se muestra el formato de la siguiente forma:



Paso 3. Completar el nombre

Se digita el nombre del colaborador

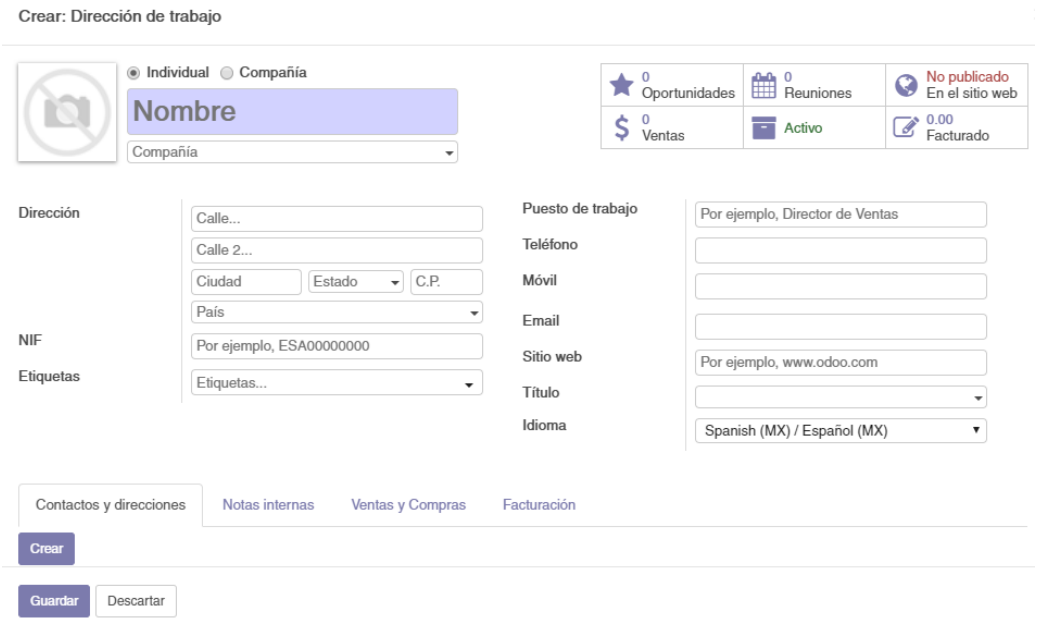


Paso 4. Información de contacto. Dirección del trabajo.

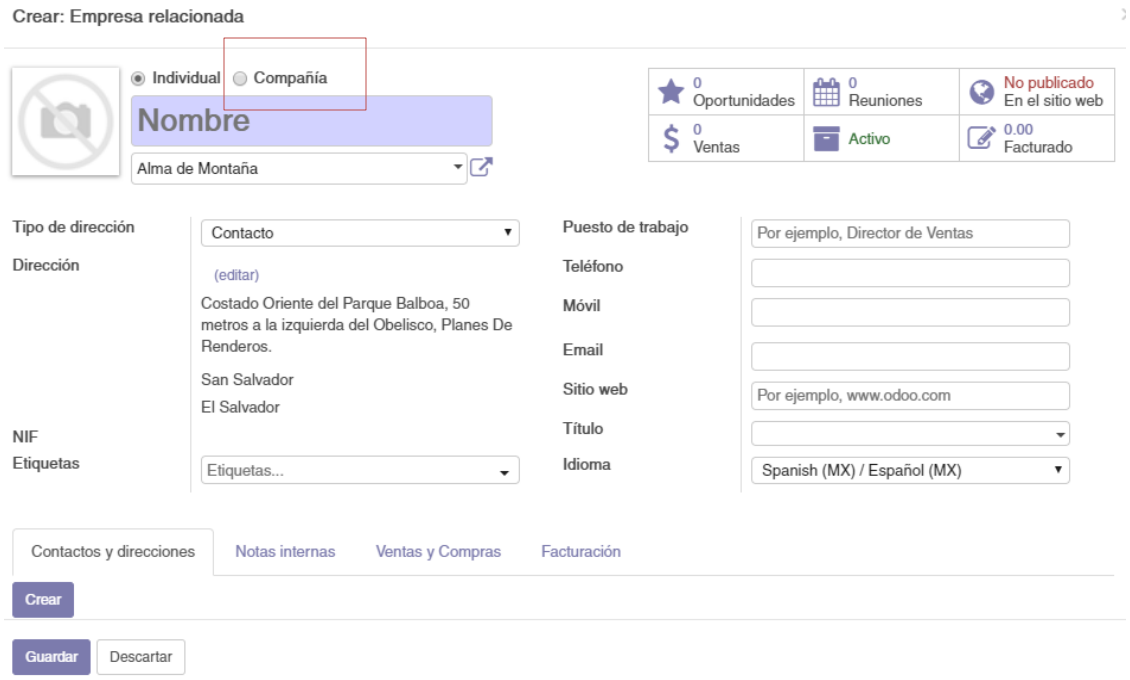
Los campos con flechas indican información complementaria

Opción1: Se puede seleccionar la dirección previamente creado de cualquier perfil.

Opción 2: Dar clic en la opción “Crear y editar” con lo que muestra el siguiente cuadro.



Esta pestaña muestra información de contacto de individuos o de compañía, puede crearla desde cero rellenando todos los campos o dar un clic en el recuadro “compañía” y seleccionar la opción previamente creada para Alma de montaña y se muestra de la siguiente forma.

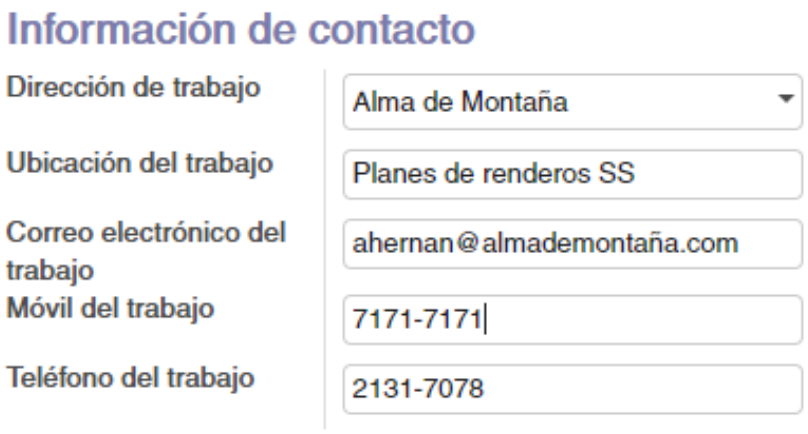


Una vez la información automáticamente cargada se da un clic en guardar.

Paso 5. Información de contacto

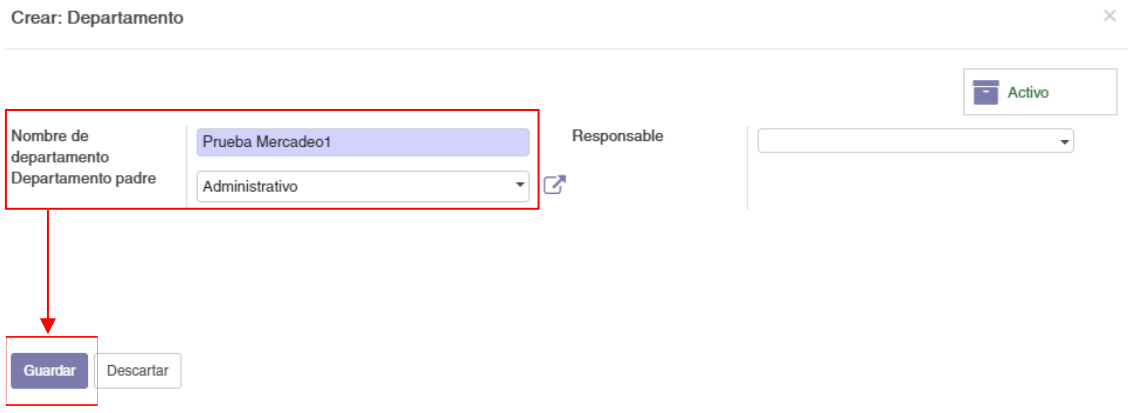
Luego de completar la dirección de trabajo automáticamente rellena el campo “teléfono del trabajo” y usted debe digitar sobre los tres campos:

- Ubicación del trabajo
- Correo electrónico del trabajo
- Móvil del trabajo.



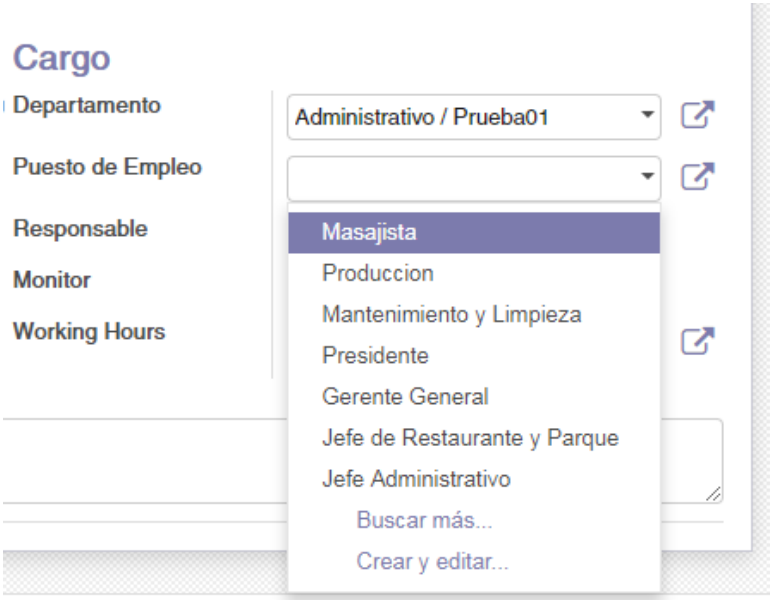
Paso 6. Cargo. Departamento.

Usted puede digitar la información o selección la opción crear y editar con ellos muestra el cuadro de Departamento en el cual completa la información de “nombre del departamento” y “departamento padre” en este último seleccionando la opción previamente creada. Posteriormente dar clic en el botón guardar.



Paso 7. Puesto del empleo

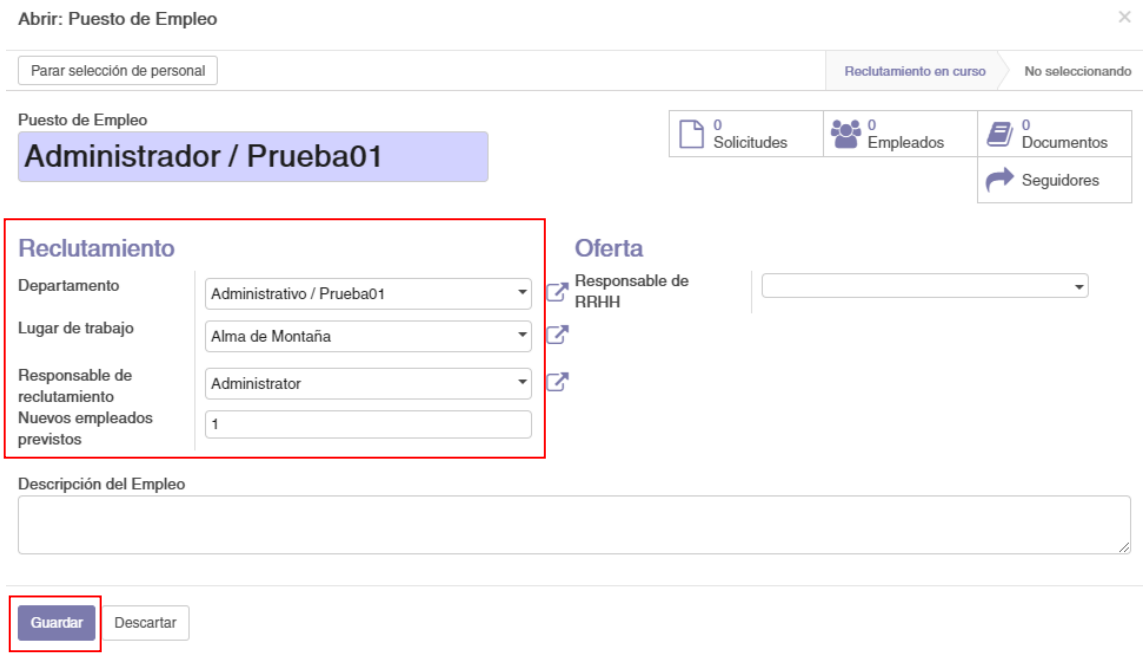
Se tiene presente las dos opciones “Buscar más” y “crear y editar”



Se completa el nombre del puesto, seguido de ello los campos de reclutamiento:

- **Departamento:** Se tienen dos opciones crear o buscar el departamento previamente creado.
- **Lugar de trabajo:** Se tienen dos opciones crear o buscar el lugar de trabajo previamente creado.
- **Responsable de Reclutamiento:** Se tienen dos opciones crear o buscar el responsable previamente creado.

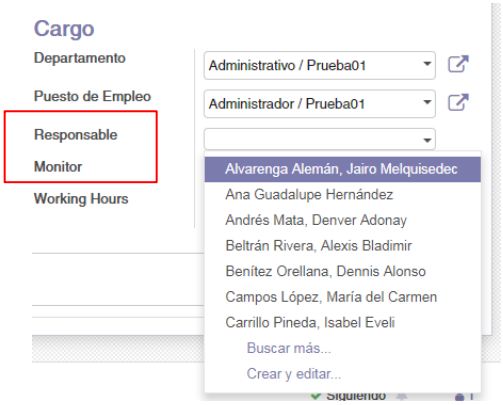
- **Nuevos empleados Previstos:** se completa manualmente con el número de vacantes disponibles.



Al completar los campos, se da un clic en guardar.

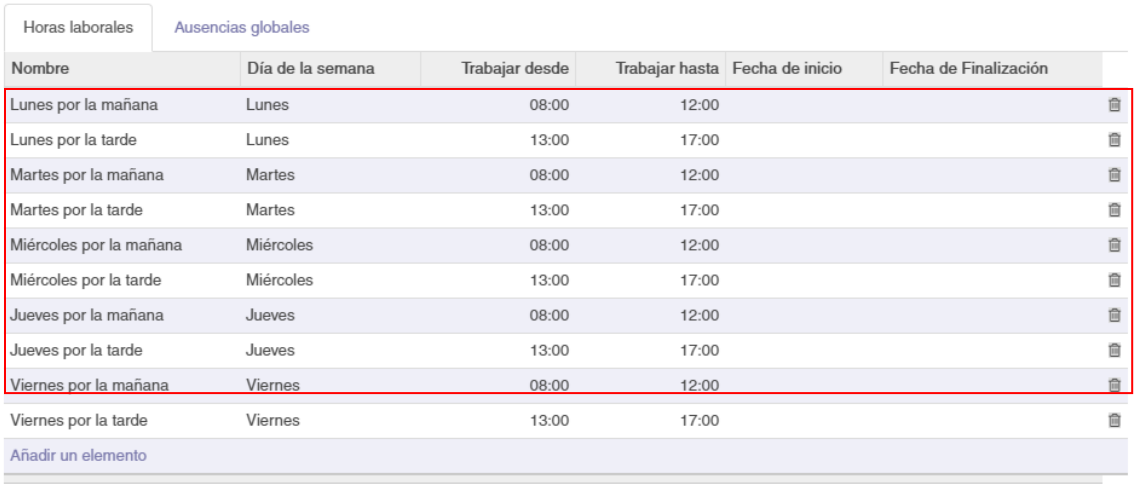
Paso 8. Responsable y Monitor.

Los campos “responsable y monitor” tienen las mismas opciones disponibles en el cual usted puede seleccionar una persona o perfil previamente creado o crear y editar un nuevo perfil.



Paso 9. Horas de trabajo. El campo permite seleccionar lo siguiente:

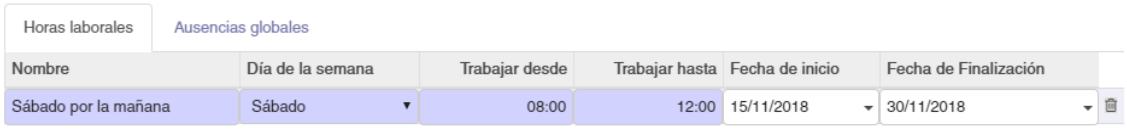
Opción 1: Horas previamente establecidas



Opción 2: Añadir un nuevo elemento

Al dar clic a “añadir un elemento” muestra los siguientes campos:

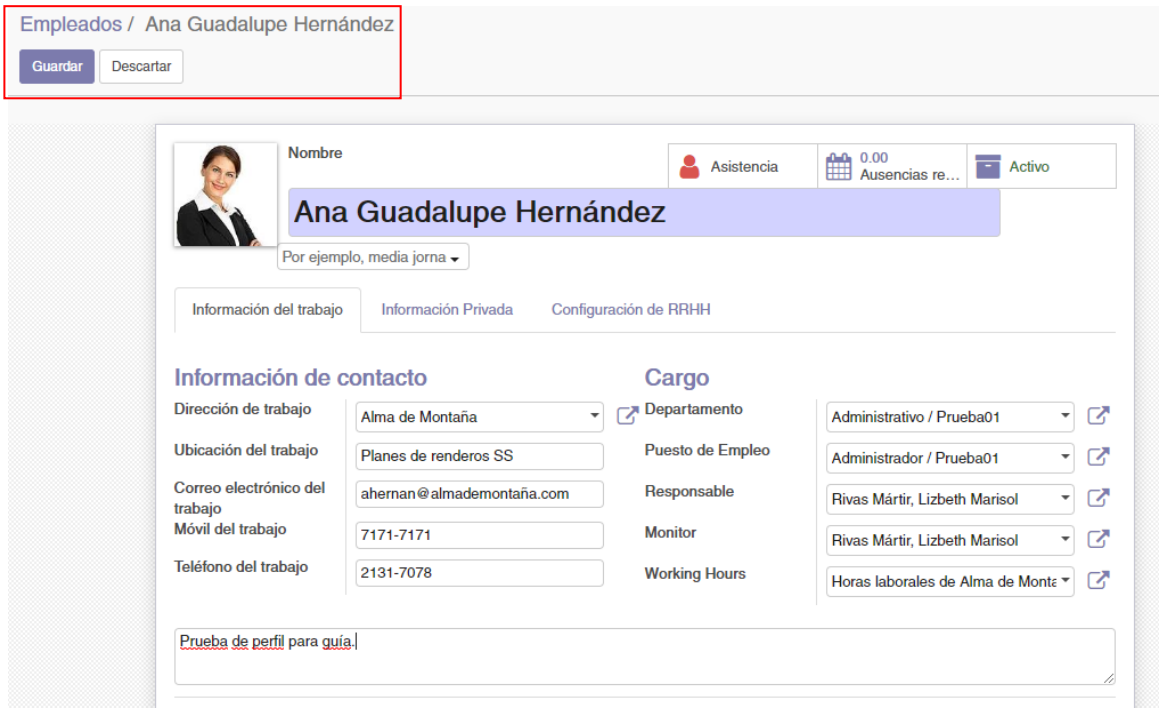
Abre un cuadro en el cual se ingresa la información detallada por nombre, día de la semana, hora en formato militar, fecha de inicio y finalización.



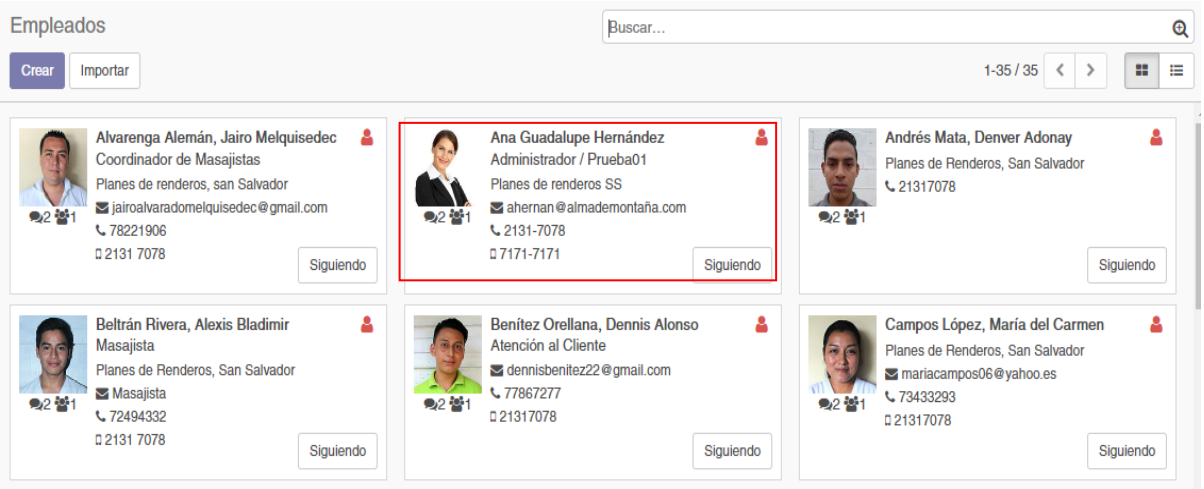
Una vez ingresado los campos correctos se da clic en guardar.

Paso 10. Guardar perfil

Una vez ingresados los campos podemos ingresar una descripción del perfil en el recuadro inferior y al finalizar dar clic en guardar



El nuevo perfil estará disponible en el directorio de empleados.

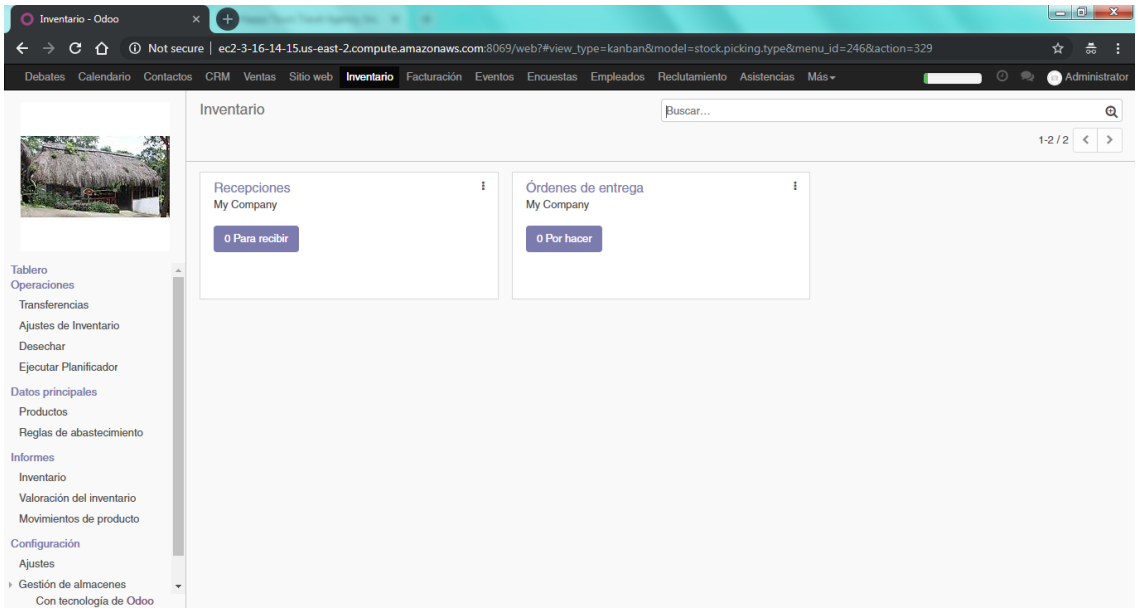


Aplicaciones de inventario.

Permite crear información relacionada a las operaciones, productos, movimientos y valoraciones.

El módulo permite operaciones principales sobre:

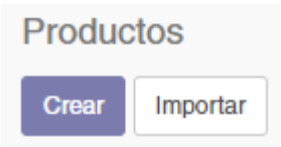
- **Tablero de operaciones**
- **Datos principales**
- **Informes**
- **Configuración**



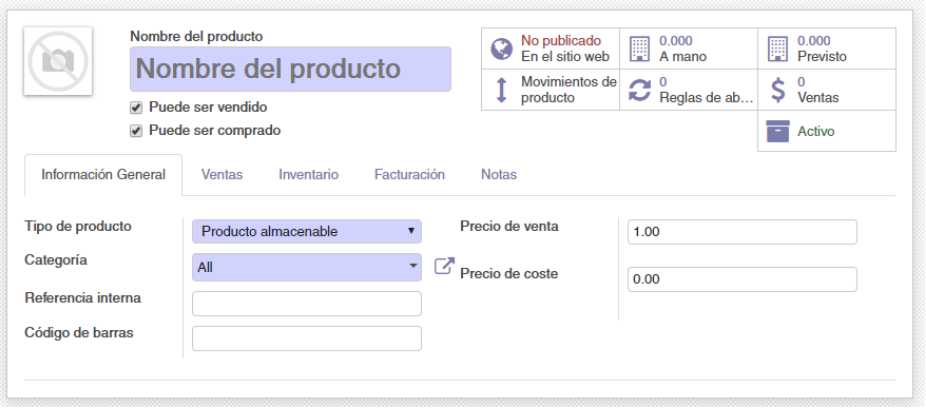
En específico se trabajará sobre el campo de “Datos principales – Productos”

Paso 1. Crear producto.

Se da un clic en el botón: crear

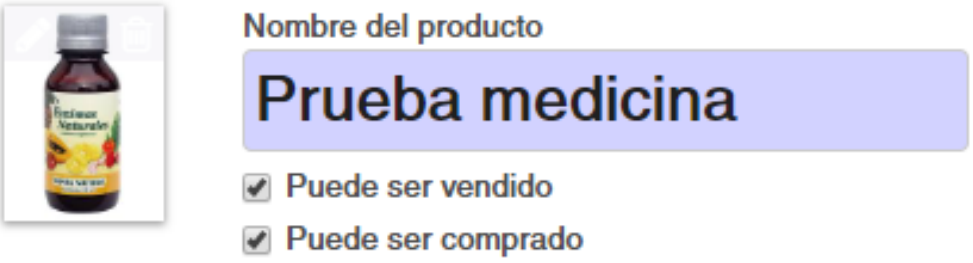


Muestra la siguiente ventana con una interfaz similar de trabajo a diferentes módulos.



Paso 2. Completar imagen y nombre del producto

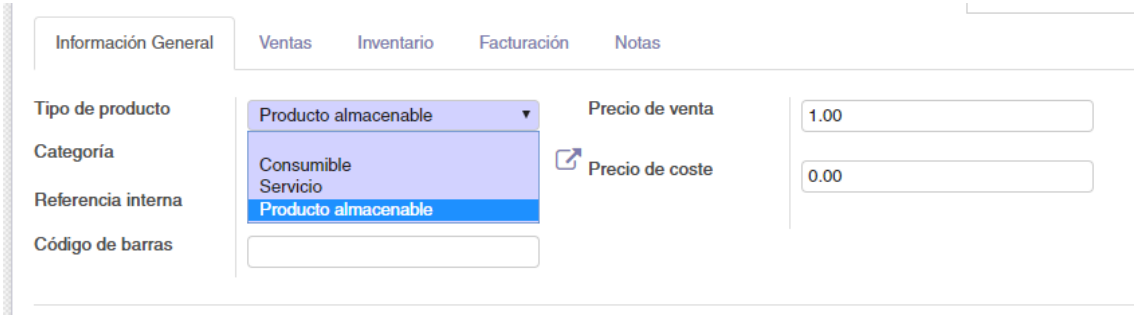
Se coloca una imagen en el icono de fotografía posicionando el puntero y dando un clic en editar, por lo que abre la ubicación de la imagen en el computador se recomienda una imagen con tamaño de 400 x 400 pixeles y el nombre del producto.



Paso 3. Información General del producto. Tipo de Producto

La ventana presenta una interfaz similar y muestra un menú desplegable con 3 opciones para tipo de producto: (Se debe seleccionar la opción de acuerdo al tipo de producto)

- Consumible
- Servicio
- Producto almacenable

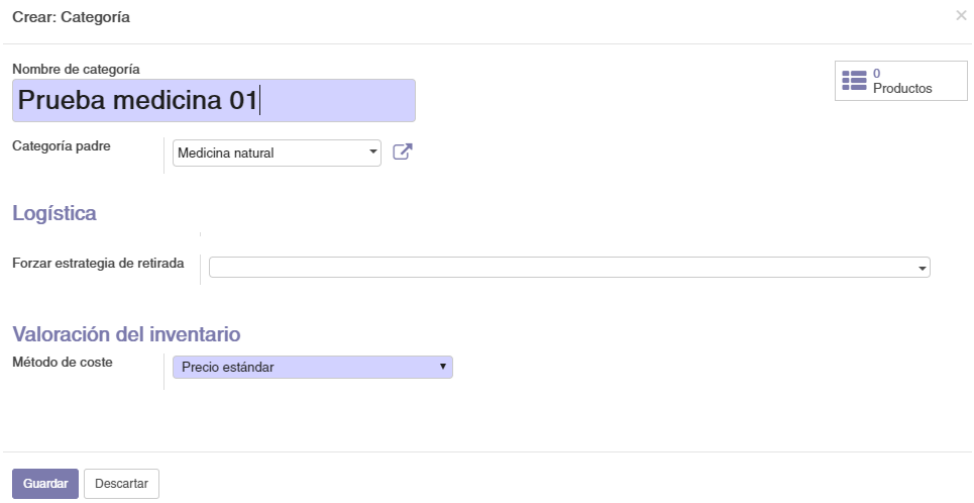


Paso 4. Categoría

El sistema muestra lo siguiente:

- **All/Saleable:** Opción general sin categoría de producto, ideal para empresas con una línea de producto.
- **crear y editar:** Opción ideal para diferentes categorías de productos, en ese caso se complementa el nombre y categoría padre. Los apartados

Logística y valoración de inventarios se pueden rellenar posteriormente cuando se tenga un método de entradas y salidas (Contabilidad).

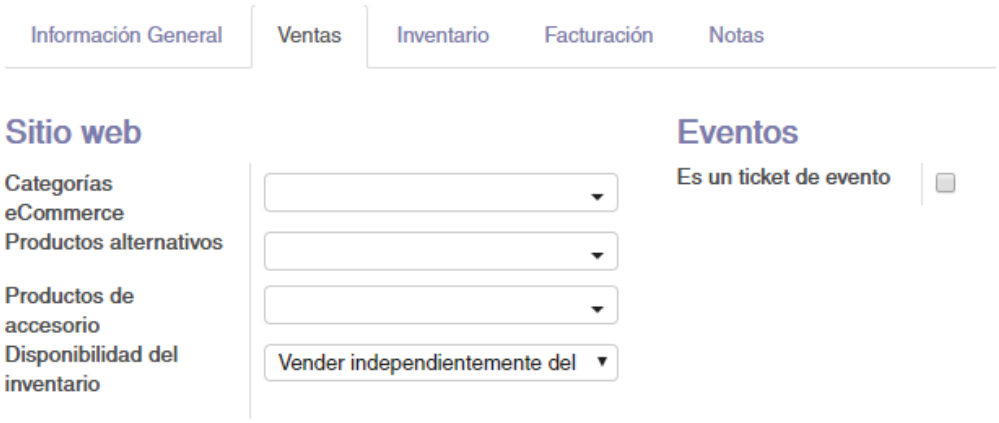


Paso 5. Precio de venta / precio de coste

Los precios de coste son los precios incurridos con la transformación de las materias en el producto final y el precio de venta se mostrará al público este detalle es de suma importancia ya que se mostrará en el catálogo del sitio web.

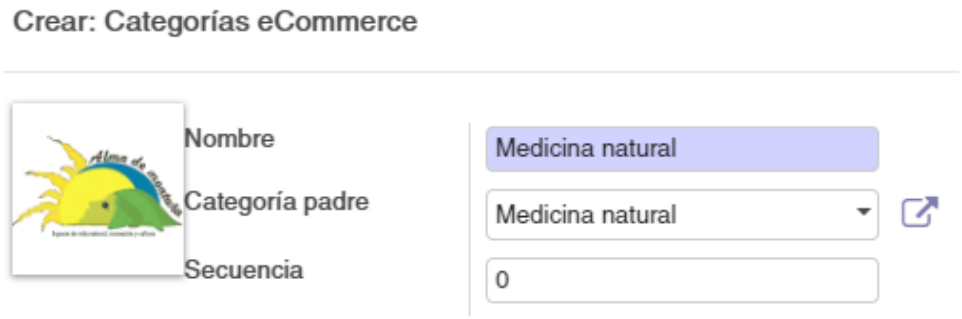
Paso 6. Ventas

Esta ventana es de suma importancia ya que mostrará el producto en el sitio web en la pestaña catálogo de productos.



Paso7. Categorías eCommerce

Como todo menú desplegable podemos elegir una opción previamente creada o crear y editar la opción que deseamos la ventana para complementar dicha información es la siguiente.

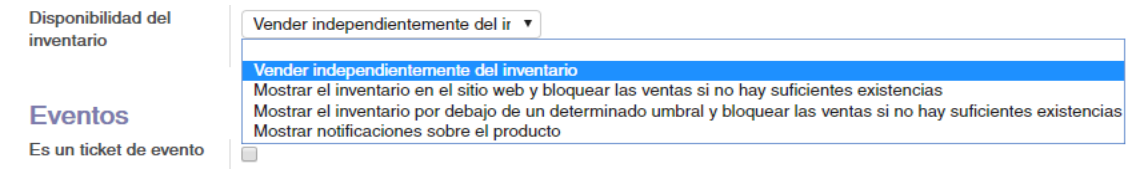


Paso 8. Productos alternativos / productos de accesorios

Estas opciones brindan alternativas o productos complementarios del producto principal.

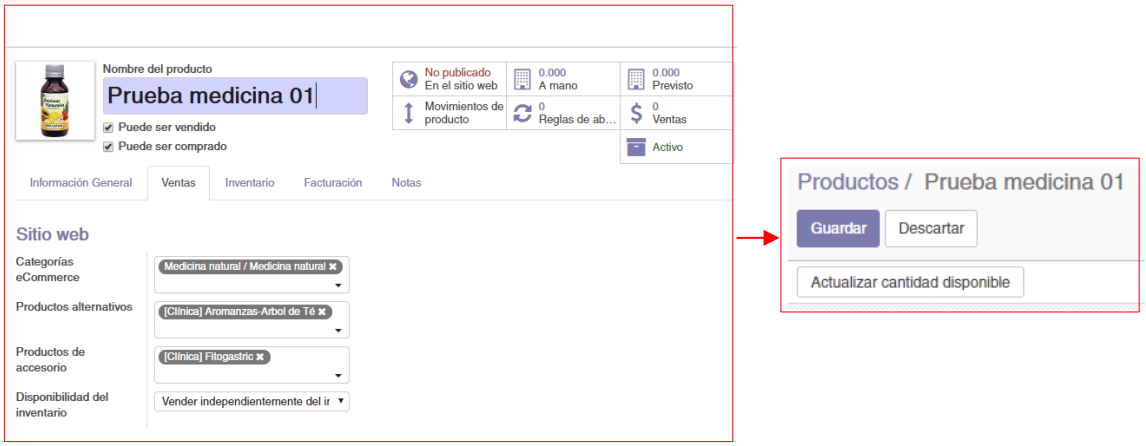
Paso 9. Disponibilidad del inventario

La función de esta opción es mostrar el producto en el sitio web con base a inventario, si se desea bloquear la venta por el número de existencia y mostrar notificaciones sobre el producto.



Paso 10. Guardar.

Una vez realizados los cambios en el producto procedemos a dar clic en el botón guardar. De esta forma podemos realizar cambios posteriormente.



2.3.8. Aplicaciones de sitio web: https://es.wordpress.org/about/

Wordpress, es un sistema de gestión de contenidos o CMS, enfocados a la creación de cualquier tipo de páginas web.

Objetivos:

Integrar el diseño, la accesibilidad, rendimiento, seguridad y facilidad de uso para la creación de sitios web.

Alcance

Ofrecer un método de hosting (alojamiento en la web) y un CMS (gestor de contenidos) a través de una interfaz amigable con el usuario que permite desarrollar o crear sitios de manera lógica y práctica

Además de ello cuenta con un respaldo de la comunidad de programadores, diseñadores, debido a que es un software de código abierto que permite la interacción y las constantes actualizaciones de plantillas, plugins, temas, entre otras características.

Características

- **Simplicidad**

  La simplicidad hace que sea posible conectarse en línea y publicar rápidamente. Nada debería obstaculizar la creación de tu sitio web y su contenido. WordPress está diseñado para que eso suceda.

- **Flexibilidad**

  Con WordPress, puedes crear cualquier tipo de web que desees: un blog o una web personal, un fotoblog, una web comercial, un portafolio profesional, una web gubernamental, una revista o web de noticias, una comunidad en línea, incluso una red de webs. Puedes hacer que tu sitio web sea atractivo para los temas y ampliarlo con plugins. Incluso puedes construir tu propia aplicación.

- **Publica con facilidad**

  Si alguna vez has creado un documento, ya eres un genio para crear contenido con WordPress. Puedes crear publicaciones y páginas, formatearlas fácilmente, insertar medios, y con solo hacer clic en un botón tu contenido estará público y en la web.

- **Herramientas de publicación**

  WordPress te facilita la administración de tu contenido. Crea borradores, programa su publicación y mira las revisiones de tus publicaciones. Haz que tu contenido sea público o privado, y protege publicaciones y páginas con una contraseña.

- **Gestión de usuarios**

  No todos requieren el mismo acceso a tu web. Los administradores administran el sitio, los editores trabajan con el contenido, los autores y colaboradores escriben ese contenido, y los suscriptores tienen un perfil que pueden administrar. Esto te permite tener variedad de colaboradores en tu web, y permitir que otros simplemente sean parte de tu comunidad.

- **Gestión de medios**

  Dicen que una imagen vale más que mil palabras, por lo que es importante que puedas cargar imágenes y medios de manera fácil y rápida en WordPress. Arrastra y suelta tus medios en el cargador para agregarlos a tu web. Añade un texto alternativo, leyendas y títulos, e inserta imágenes y galerías en tu contenido. Incluso hemos agregado algunas herramientas de edición de imágenes con las que puedes divertirte.

- **Cumplimiento completo de estándares**

  Cada parte del código generado por WordPress cumple con los estándares establecidos por el W3C. Esto significa que tu web funcionará en el navegador actual, mientras mantenga la compatibilidad con la próxima generación de navegadores. Tu web es algo hermoso, ahora y en el futuro.

- **Sistema de temas sencillo**

  WordPress incluye por defecto dos temas, pero si no son para ti, hay un directorio de temas con miles de temas para que puedas crear un hermoso sitio web. ¿Ninguno de esos es de tu gusto? Sube tu propio tema con solo hacer clic en un botón. Solo te llevará unos segundos realizar un cambio de imagen completo de tu web.

- **Amplia con plugins**

  WordPress viene repleto de características para cada usuario, para otras características hay un directorio de plugins con miles de plugins. Añade galerías complejas, redes sociales, foros, widgets de redes sociales, protección contra correo no deseado, calendarios, controles precisos para la optimización de motores de búsqueda y formularios.

- **Comentarios incluidos**

  Tu blog es tu hogar y los comentarios brindan un espacio para que tus amigos y seguidores se relacionen con tu contenido. Las herramientas de comentarios de WordPress te brindan todo lo que necesitas para que sea un foro de discusión y moderar esa discusión.

- **Optimizado para motores de búsqueda**

  WordPress está optimizado para los motores de búsqueda desde el primer momento. Para un control SEO más refinado hay muchos plugins de SEO que se encargan de eso.

- **Plurilingüe**

  WordPress está disponible en más de 70 idiomas. Si tú o la persona para la que estás creando la web preferís usar WordPress en un idioma que no sea el inglés, es fácil de hacer.

- **Instalación y actualizaciones sencillas**

  WordPress siempre ha sido fácil de instalar y actualizar. Si estás contento con el uso de un programa FTP, puedes crear una base de datos, cargar WordPress usando FTP y ejecutar el instalador. ¿No estás familiarizado con

FTP? Un montón de servidores web ofrecen instaladores de WordPress con un solo clic que te permiten instalar WordPress, si, con solo un clic.

- **Importadores**

  ¿Estás usando un blog o un software de sitio web con el que no estás satisfecho? ¿Está ejecutando tu blog en un servicio alojado que está a punto de desaparecer? WordPress viene con importadores para blogger, LiveJournal, Movable Type, TypePad, Tumblr y WordPress. Si estás listo para hacer el cambio, te lo hemos hecho fácil.

- **Eres propietario de tus datos**

  Los servicios alojados van y vienen. Si alguna vez has usado un servicio que desapareció, sabes cuán traumático puede ser. Si alguna vez has visto anuncios aparecer en tu sitio web es probable que te haya molestado bastante. El uso de WordPress significa que nadie tiene acceso a tu contenido. Posee tus datos, todo lo que contiene — tu web, tu contenido, tus datos.

- **Libertad**

  WordPress tiene licencia GPL que fue creada para proteger tus libertades. Eres libre de usar WordPress de la manera que elijas: instálalo, úsalo,

modifícalo y distribúyelo. La libertad del software es la base sobre la que se cimienta WordPress.

- **Comunidad**

  Como el CMS de código abierto más popular en la web, WordPress tiene una comunidad vibrante y solidaria. Haz una pregunta en los foros de soporte y obtén ayuda de un voluntario, asiste a un WordCamp o Meetup para obtener más información sobre WordPress, lee publicaciones en blogs y tutoriales sobre WordPress. La comunidad es el corazón de WordPress, por lo que es lo que es hoy.

- **Colabora**

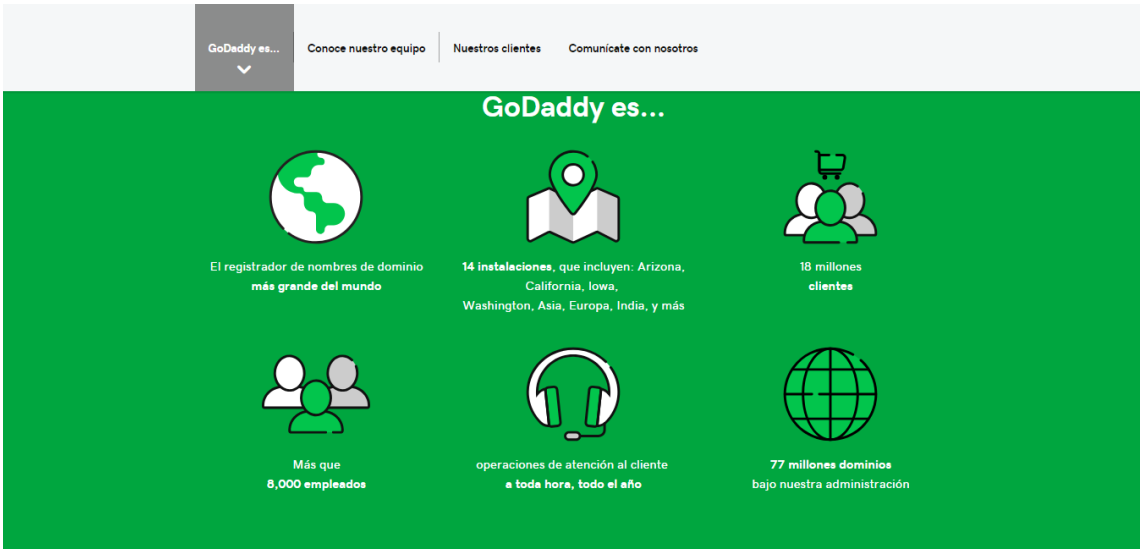
  ¡Tú también puedes ser WordPress! Ayuda a construir WordPress, responde preguntas en los foros de soporte, escribe documentación, traduce WordPress a tu idioma, habla en una WordCamp, escribe sobre WordPress en tu blog. Cualquiera que sea tu habilidad, ¡nos encantaría tenerte!

2.3.9. **Compra de Dominio:** Godaddy.com

Godaddy, es una empresa registradora de dominios de internet y de alojamiento web.

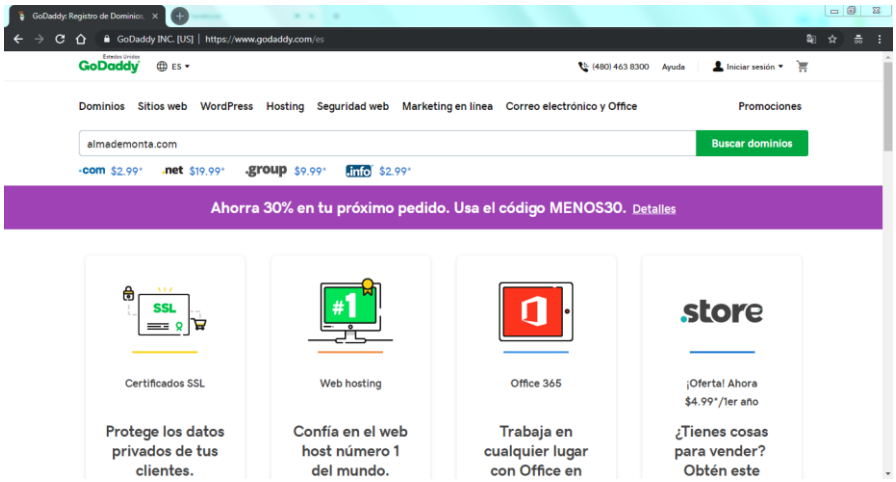
Objetivo: Facilitar la búsqueda de información de la marca

Alcance: compra de dominios para generar un posicionamiento de la marca de Alma de Montaña.

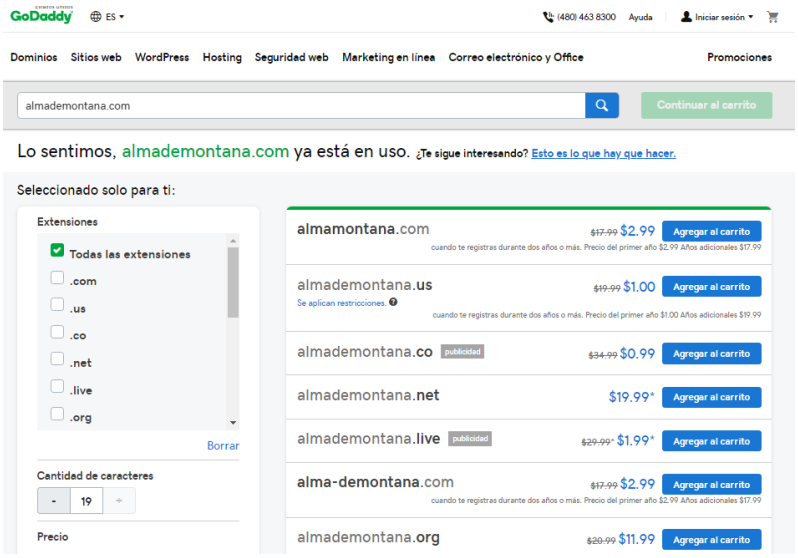


A través del sitio de godaddy.com se realizó la búsqueda y compra de dos dominios:

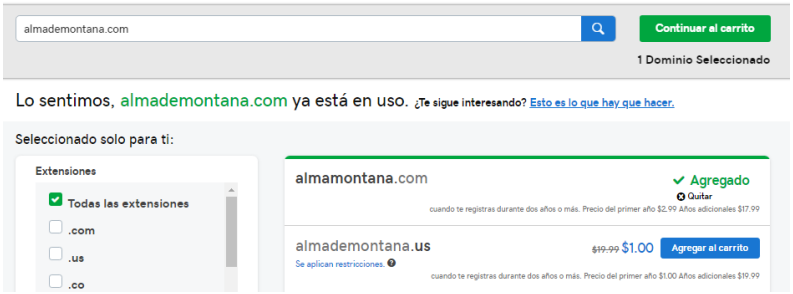
- ► almademontaña.com
- ► almademontana.com



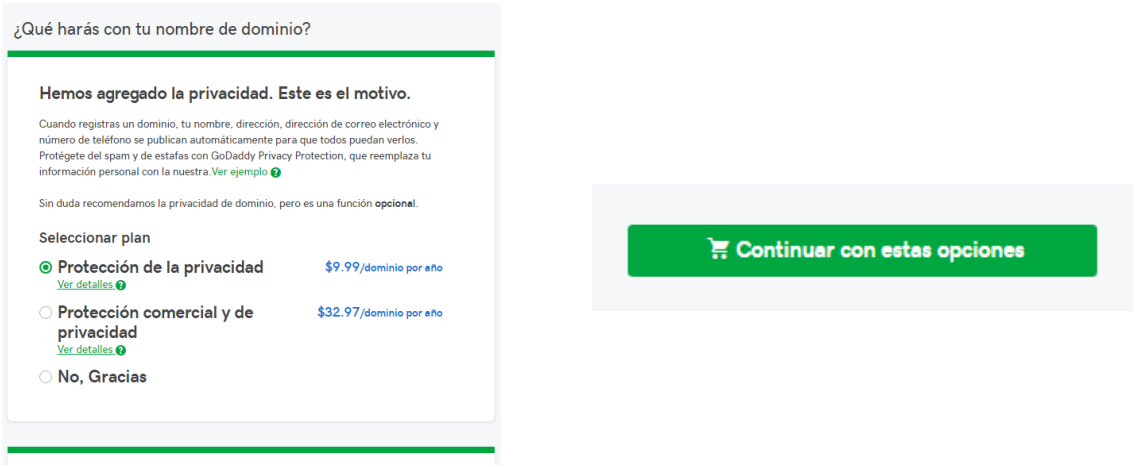
Una vez que se ingresa la información el buscador del sitio, esta muestra las opciones disponibles, teniendo en cuenta el nombre de la marca y las extensiones.com



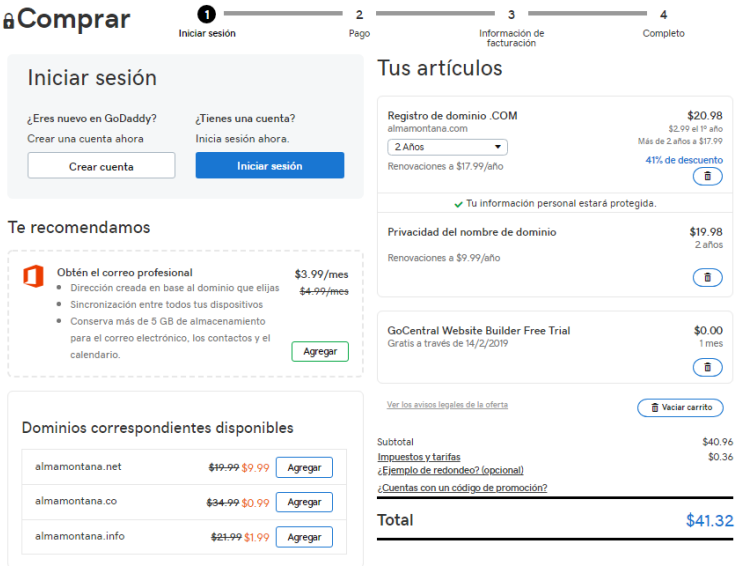
Luego se procede a dar un clic en “agregar al carrito” y se habilita la opción “continuar al carrito”



Muestra la siguiente pantalla con las opciones disponibles de compra y se da un clic en el botón “continuar con estas opciones”.



El sitio muestra el resumen de la compra, en este apartado el usuario debe crear una cuenta o iniciar sesión para hacer válida la compra.

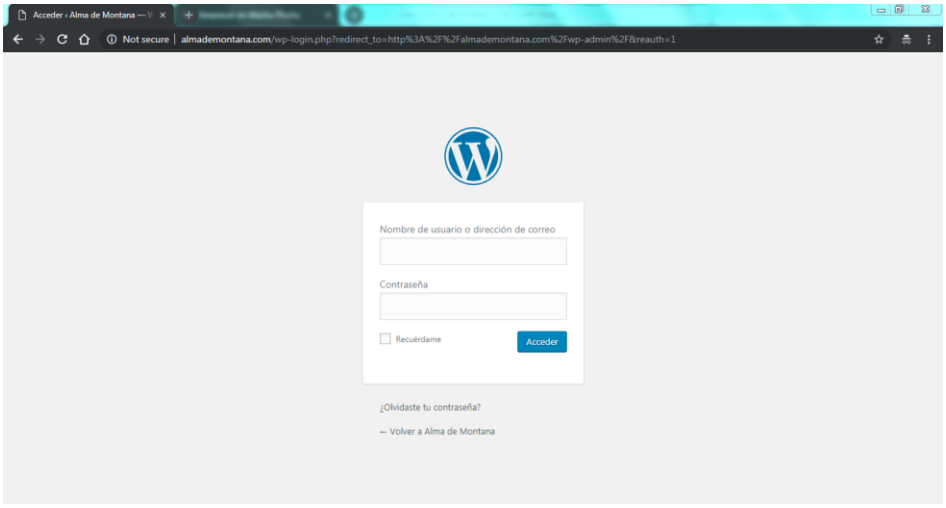


El usuario puede ingresar sus datos de manera manual o enlazar sus datos desde una cuenta de Facebook y proceder con los campos para completar la información solicitada.

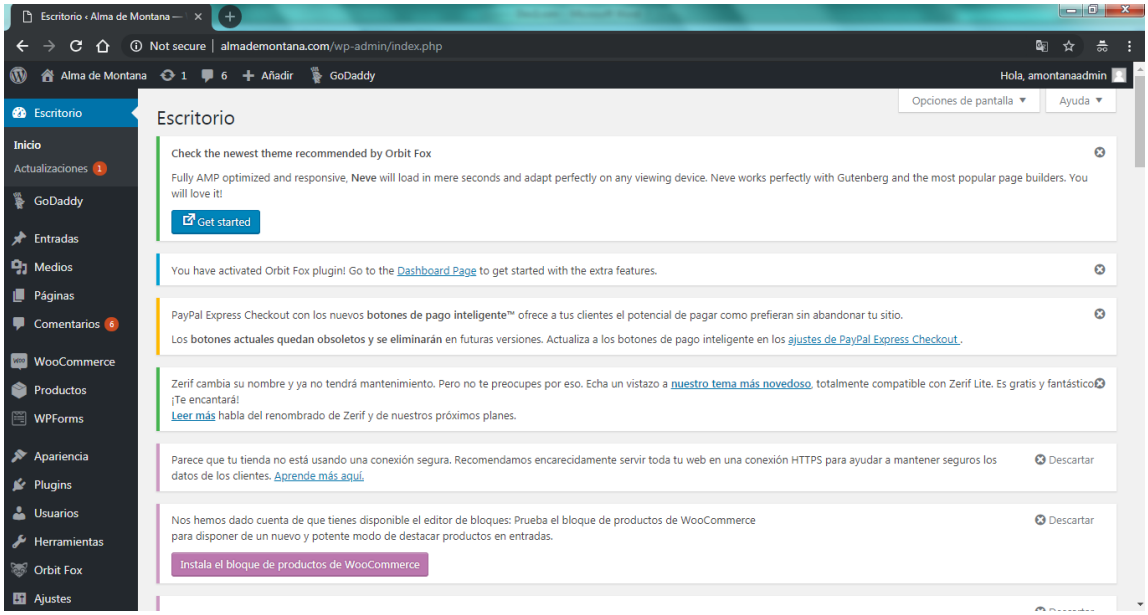
Una vez realizada la compra del dominio se procede a comprar un Hosting y CMS para la gestión y diseño del sitio web.

Implementación Wordpress

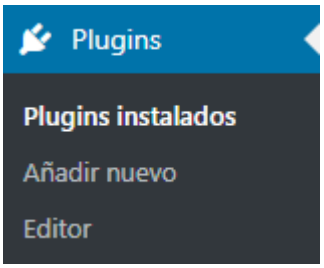
Para ingresar al administrador de Wordpress iniciaremos desde la dirección: almademonta.com/wp-admin en ella se ingresarán los datos de usuario: amontanaadmin y contraseña: am22sep18.PP!!



La primera pantalla en mostrarse es el escritorio, a un costado se muestra el menú con las opciones disponibles.

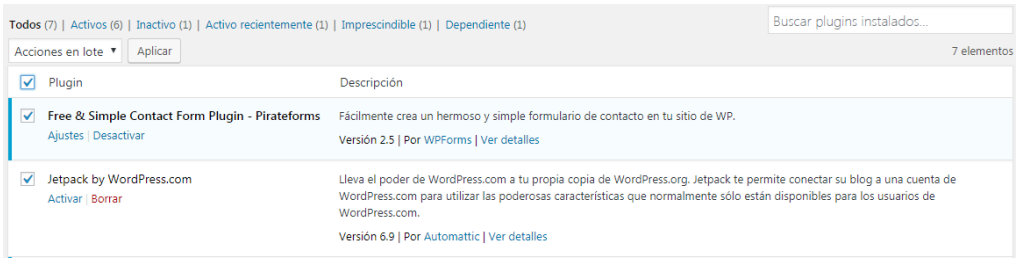


- Plugins



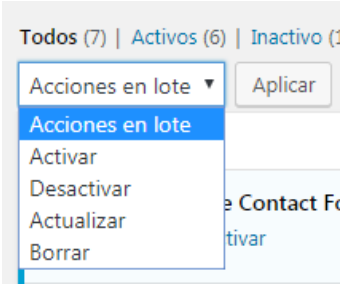
El software por defecto trae algunos plugins instalados, para el caso específico de la plantilla se descargaron tres plugins específicos: Woocommerce (ideal para tienda en línea y pasarela de pago), PirateForms (solicitudes de formularios de contacto y Orbit Fox (funcionalidad y asociación de diferentes módulos en el sitio).

Antes de instalar los plugins mencionados se procede a dar un clic en el cuadro “plugin” para eliminar los plugins por defecto y colocar los elementos mencionados.



Posteriormente dar un clic en el menú desplegable acciones de lote y elegir la opción “desactivar” más un clic en el botón “aplicar”. Una vez realizada dicha acción se repite el proceso, se seleccionan todos los plugin, se da un clic

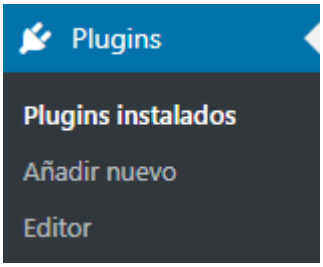
en el menú desplegable acciones de lote y elegir la opción “borrar” más un clic en el botón “aplicar”. (Este proceso aplica para diferentes opciones del software).



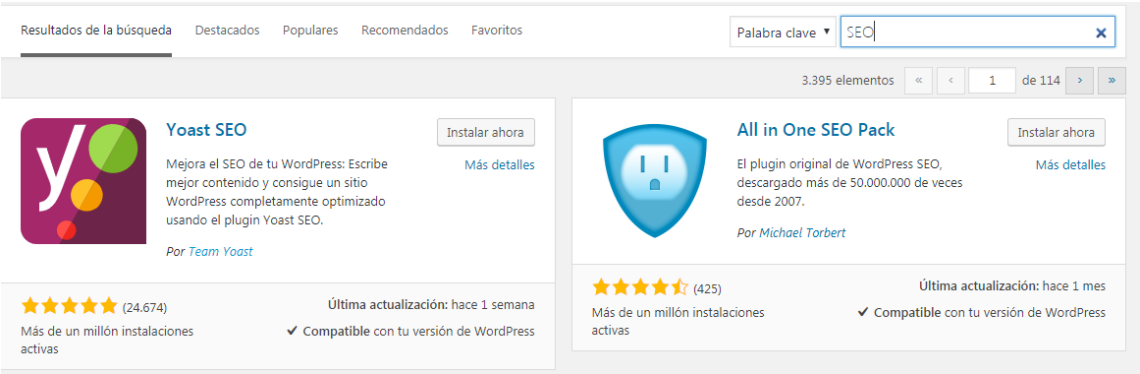
De esta forma todo los plugins por defecto son eliminados, permitiendo al usuario seleccionar las herramientas justas para optimizar el sitio.

- Instalar un Plugin

El proceso para instalar un nuevo plugin es el siguiente, se da un clic en plugin, luego en añadir nuevo.



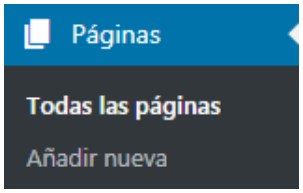
Se muestra la siguiente pantalla, en el buscador escribir el nombre del plugin deseado y se da un clic en el botón “instalar ahora”



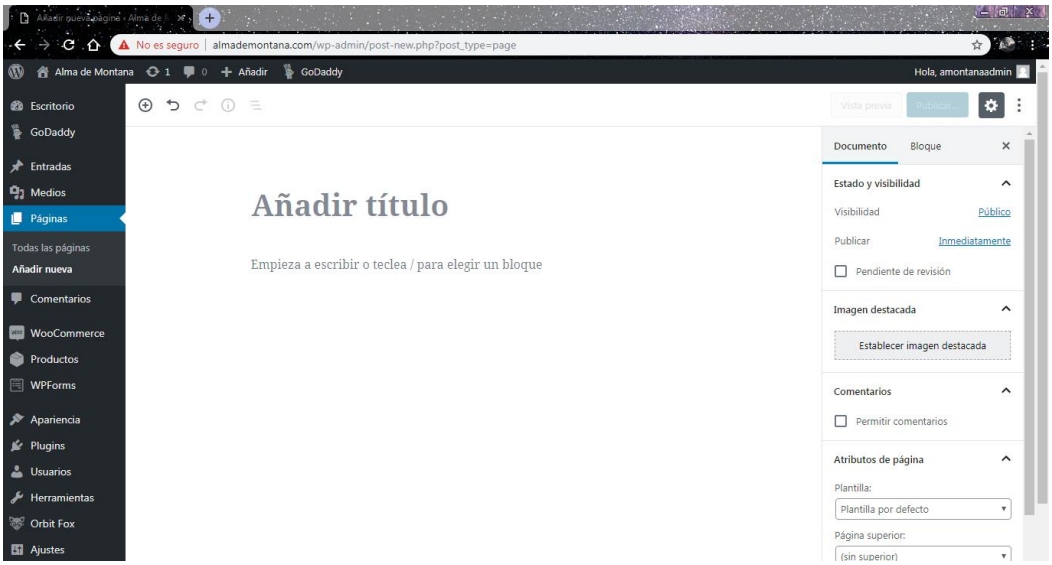
Una vez completada la acción anterior se da un clic en el botón “activar” y es de esta forma como se instala un Plugin en Wordpress.

- Páginas

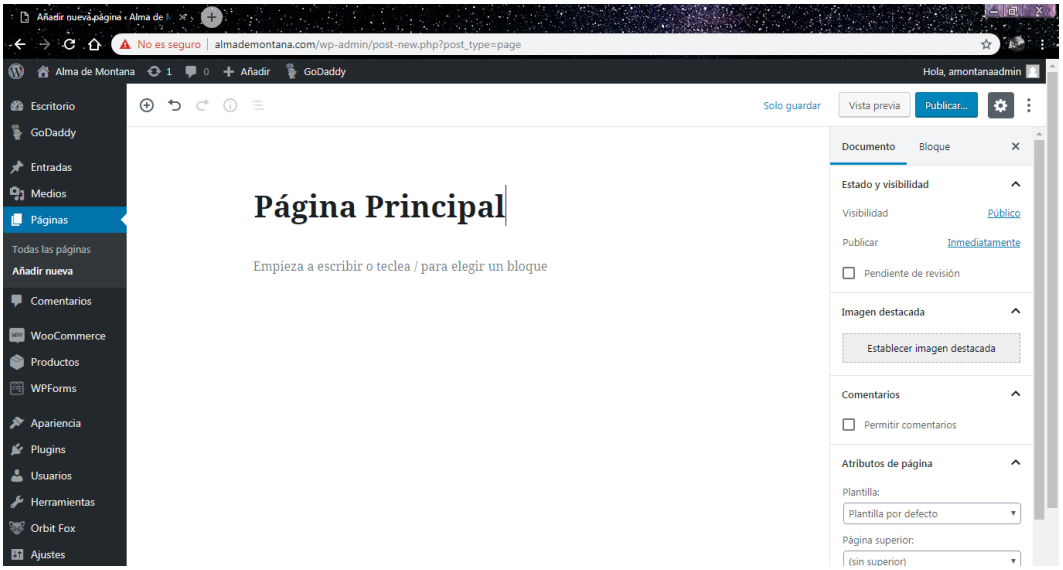
El menú desplegable para las páginas contiene las opciones: Todas las páginas y añadir nueva



Si el usuario desea añadir una página se muestra la siguiente pantalla.

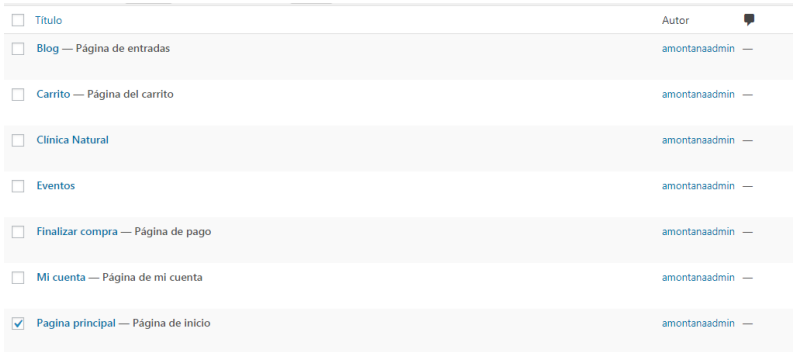


Se ingresa el título de la página en “añadir título” y se da un clic en publicar.



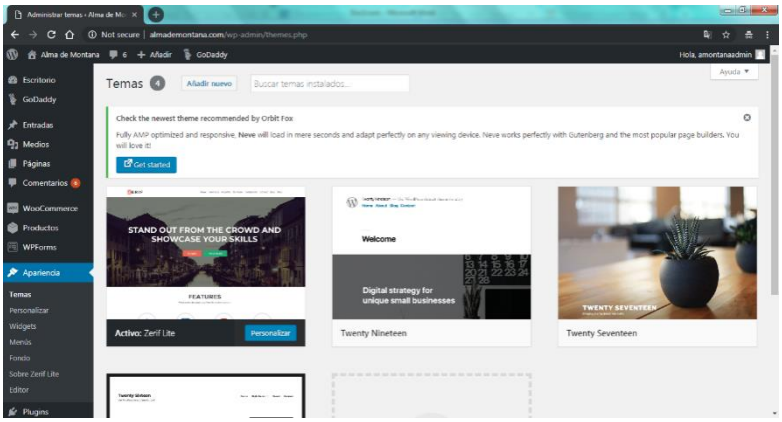
Para verificar la página creada se ingresa en página opción todas las páginas.

En el caso especial de Alma de Montaña se crearon 2 páginas: Página principal y Blog por motivos de organización del sitio.

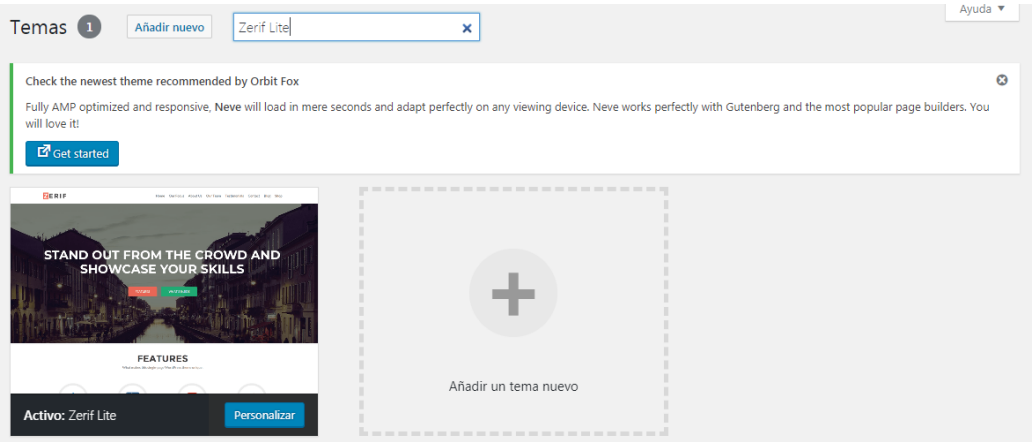


- Apariencia

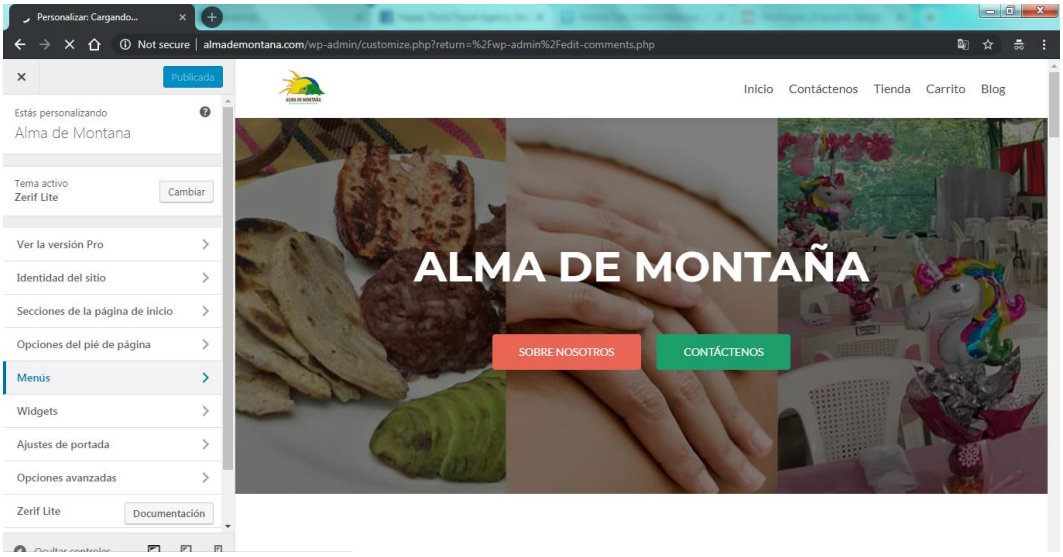
Esta opción permite personalizar el sitio de acuerdo a plantillas disponibles o plantillas pagadas. Para el sitio de almademontana.com se tomará una plantilla gratis con opción de compra (mejora las opciones en funciones y diseño).



Se da un clic en apariencia, opción temas y se busca: Zerif Lite, una vez se muestra la plantilla que se buscó, se da un clic en instalar y posteriormente en personalizar.

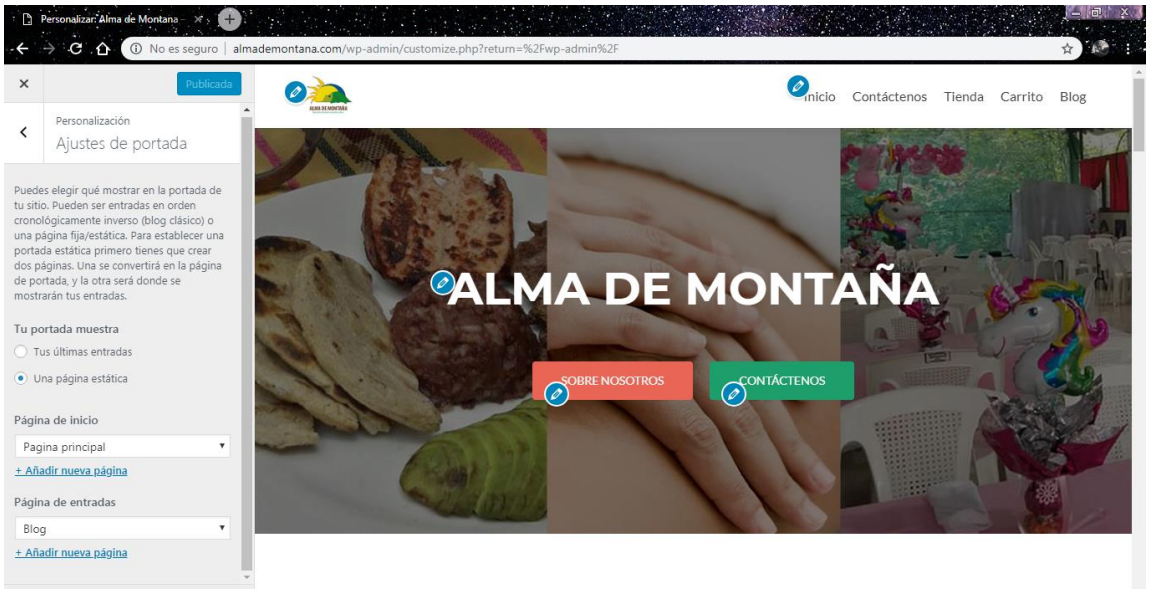


La plantilla no viene prediseñada muestra textos e imágenes por defecto, cada plantilla es única e irrepetible y esta se personaliza de acuerdo a la información de cada empresa, institución o tema a tratar.



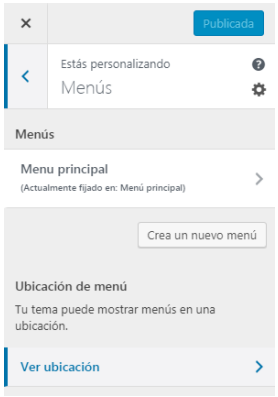
- Ajuste de portada

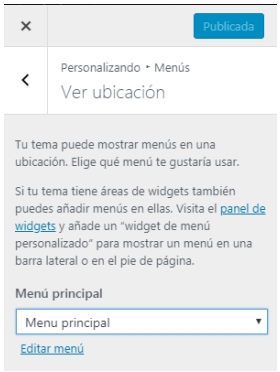
Este ajuste se debe seleccionar la opción una página estática, luego en la opción página de inicio seleccionar la página creada: “página principal” y finalmente la página de entradas, la página “blog”. Al finalizar se debe dar clic en el botón azul publicar, la palabra del botón cambiara a “publicada” una vez finalizada dicha acción.



- Menú

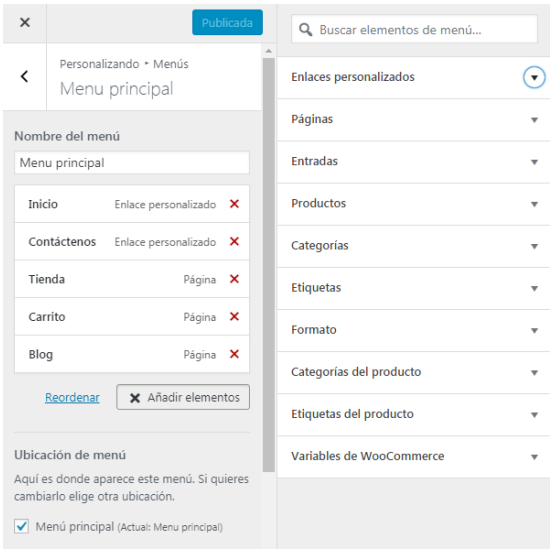
El ajuste de menú permite crear un conjunto de páginas principales a través de los siguientes pasos: se da un clic en “crea nuevo menú”, luego se da clic en ver ubicación como se muestra en las siguientes imágenes.





Posteriormente se da un clic en añadir elementos y seleccionamos los enlaces personalizados: inicio, contáctenos, más las páginas tienda, carrito y

blog. Una vez finalizada la acción se da clic en el botón azul publicar. (El menú puede ser editado o eliminado y se colocan los elementos que se creen necesarios o importantes para la funcionalidad del sitio).

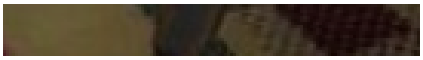


- Personalizando el sitio

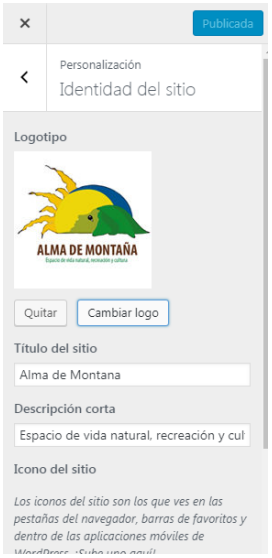
La plantilla brinda por defectos segmentos específicos, en la que se pueden agregar páginas según sea necesario o elementos que complemente las funciones. Cada elemento que muestra un lápiz en un círculo azul puede editarse y mantiene un formato similar de edición dentro de todo el contenido.

- Edición logo

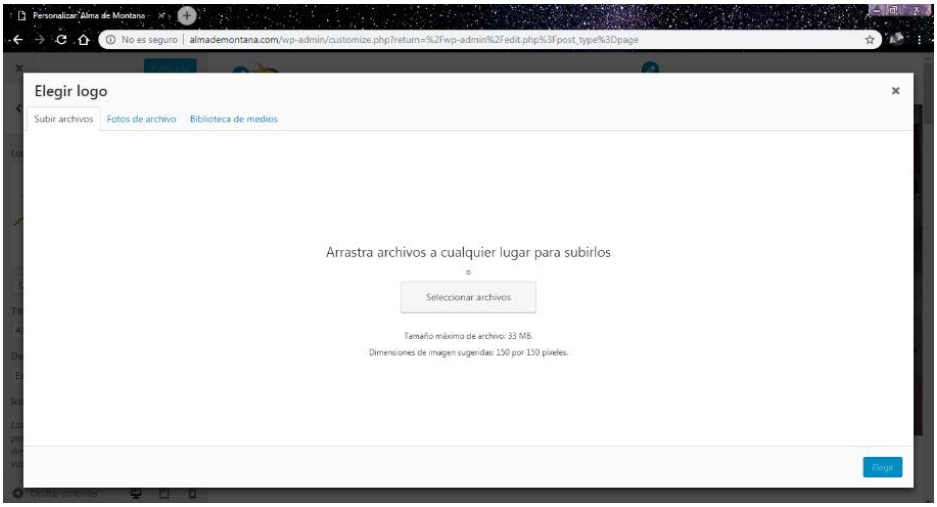
Se da un clic en el lápiz para iniciar la edición del logo o identidad del sitio.



Muestra el siguiente menú en que se coloca título del sitio, descripción y se selecciona la imagen a mostrar.

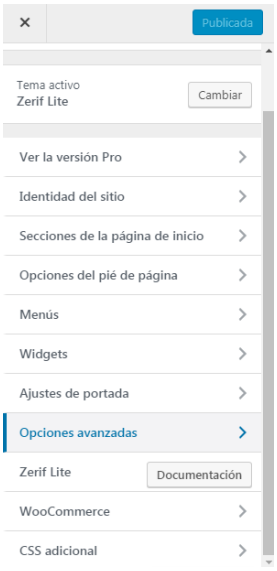


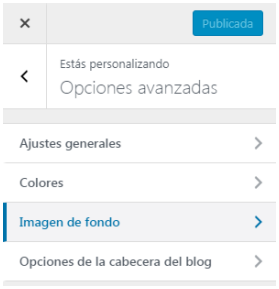
Cuando se desea cargar una nueva imagen se da clic en quitar y luego cambiar el logo, el software muestra selección desde el computador o desde el banco de imágenes prediseñado o cargado. Se sugiere cargar imágenes con 150 x 150 px.



- Imagen de fondo

Desde el menú principal de edición de la plantilla se ingresa en opciones avanzadas, luego imagen de fondo (se sigue un proceso similar a la carga de imagen de logo y este es similar en toda carga de contenido de imágenes en el sitio). Se ajusta la configuración en el menú desplegable y se da un clic en el botón azul publicar para guardar los cambios realizados.





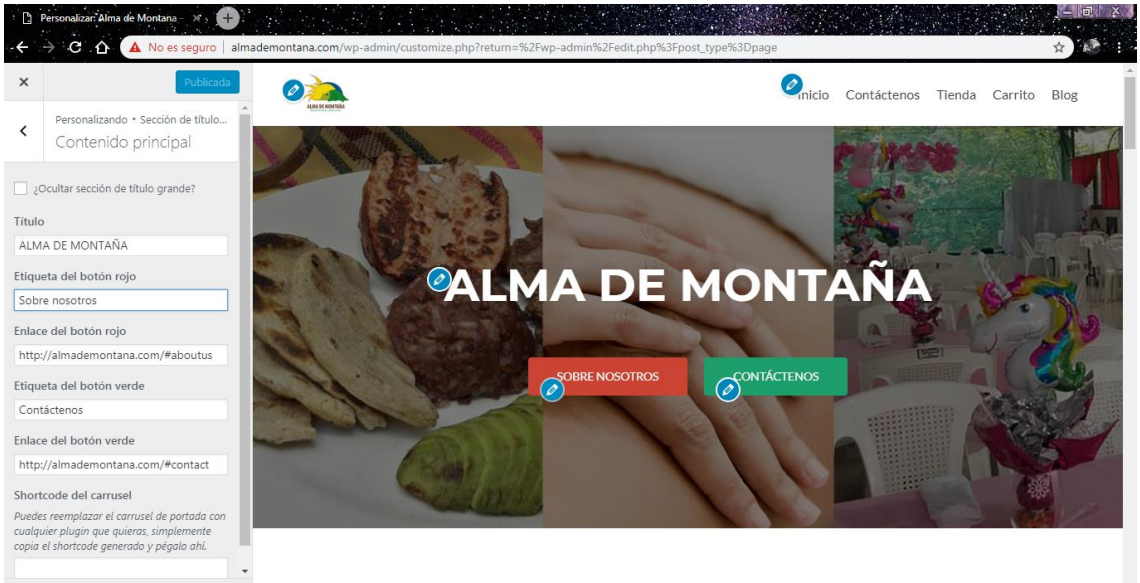
- Contenido principal

El contenido principal se edita desde los botones azules, completando los campos con el texto a mostrar y para los enlaces específicos se coloca la dirección: http://almademontana.com# sección a donde se va dirigir (a continuación se muestra la tabla con el código correcto de acuerdo a la sección).

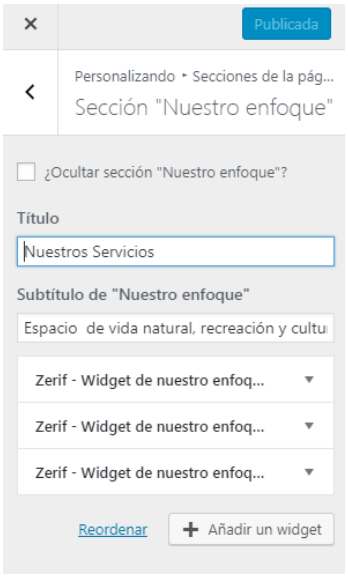
URL a Poner	Sección a donde va a dirigir:
#focus	Características
#aboutus	Quiénes Somos
#team	Nuestro Equipo
#testimonials	Testimonios
#latestnews	Últimas Noticias (Blog)
#contact	Contacto

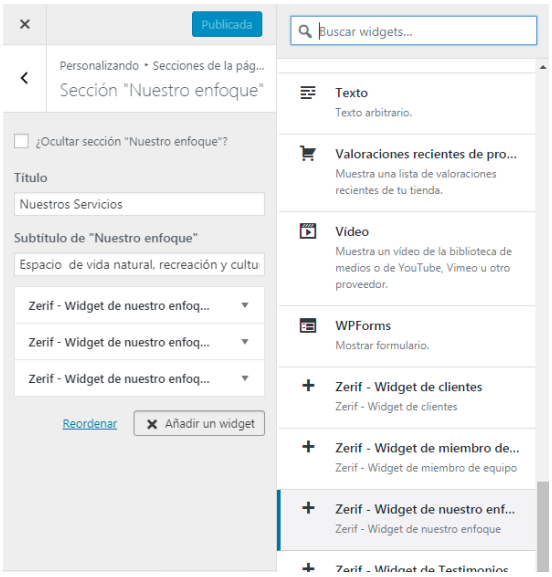
Al finalizar el ingreso de los textos se debe dar un clic en el boton azul publicar y los resultados se muestran en la siguiente imagen.

- Sección Nuestro enfoque



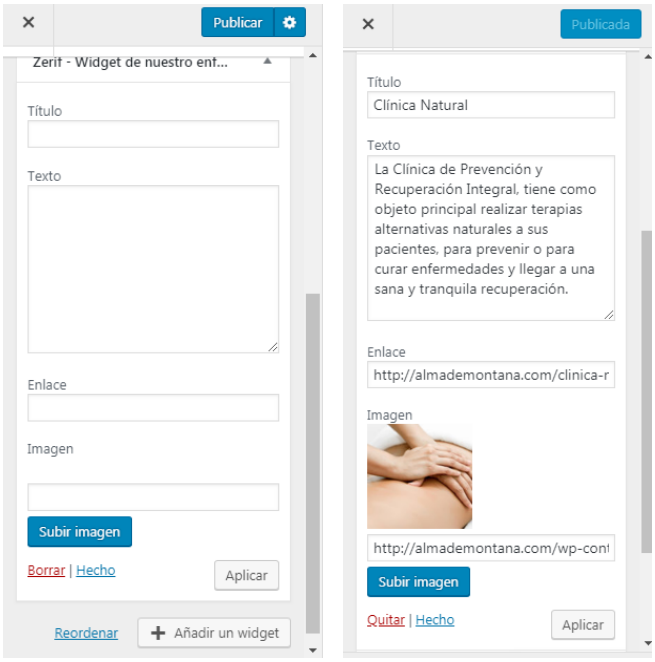
Se ingresa en título y subtitulo el texto que se desea mostrar, posteriormente se puede agregar información de los servicios de la empresa agregando el elemento “añadir widget” opción “Zerif – Widget de nuestro enfoque”





Se ingresa la información de título, texto (descripción del servicio), enlace en el caso se desee redirigir a una página para visualizar mayor información y colocar una imagen con un procedimiento similar visto anteriormente.

Al dar clic en el botón “Aplicar”, se debe dar un clic al botón azul en Publicar y así guardar los cambios realizados.

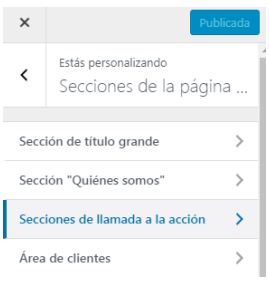


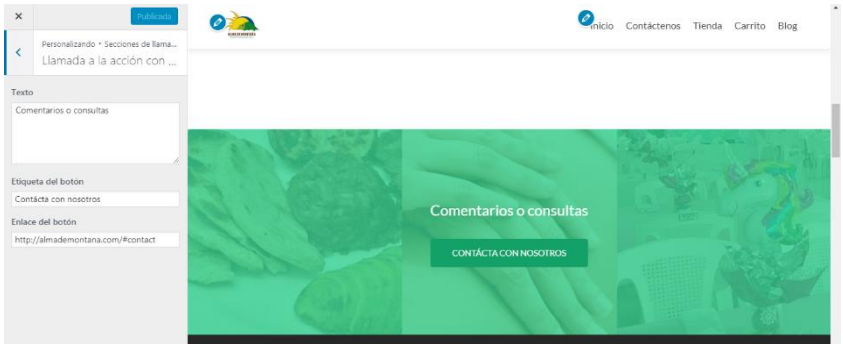
Los cambios realizados se mostrarán de la siguiente forma.

- Secciones de la página

Para realizar la configuración se ingresa a secciones de la página, luego secciones de llamada a la acción y una vez se muestre el menú se ingresa el texto de los campos a mostrar teniendo en cuenta que enlace del botón se coloca la dirección: http://almademontana.com# sección a donde se va dirigir (a continuación se muestra la tabla con el código correcto de acuerdo a la sección). En el caso no se desee mostrar dicha parte se omite todo el texto.

URL a Poner	Sección a donde va a dirigir:
#focus	Características
#aboutus	Quiénes Somos
#team	Nuestro Equipo
#testimonials	Testimonios
#latestnews	Últimas Noticias (Blog)
#contact	Contacto

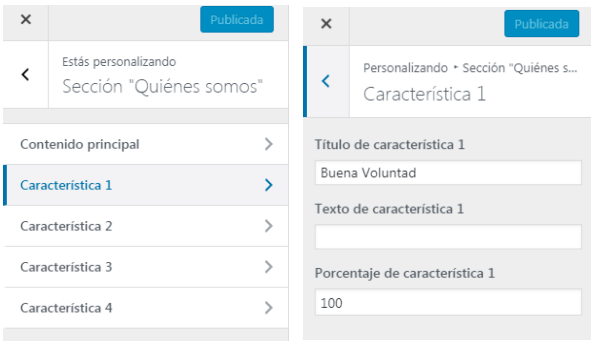




- Sección ¿Quiénes somos?

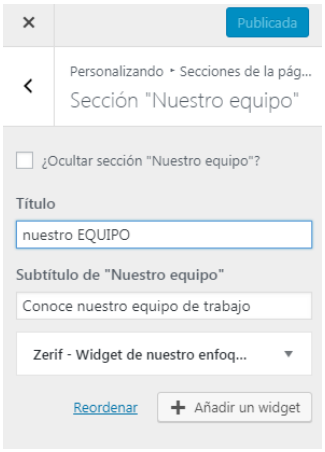
La sección permite editarse a través del ingreso de textos con la información que se desea mostrar, dentro del campo “texto” cambe destacar que la plantilla no permite dejar espacios entre párrafos.

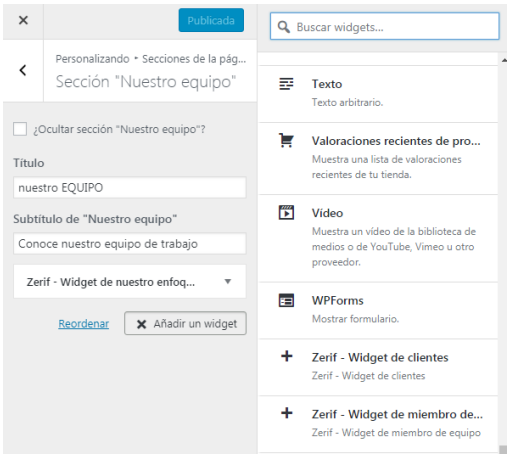
Para editar las características y sus valores se ingresa de acuerdo al orden que se desee modificar título, texto y su porcentaje. Una vez ingresada la información se da clic en el botón azul publicar para guardar los cambios.

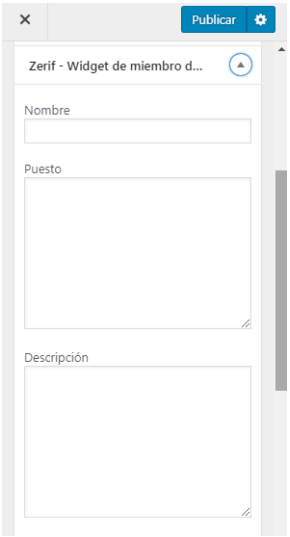


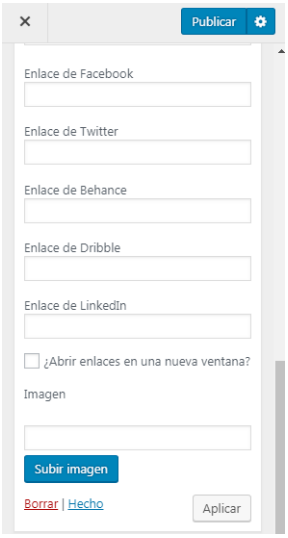
- Sección ¿Quiénes somos?

Se ingresa el texto que se desea mostrar en título y subtitulo. Posteriormente si se desea mostrar la información de los colaboradores se da un clic en “añadir widget”, luego se completan los campos que se deseen mostrar tales como nombre, puesto, descripción, redes sociales, entre otros.





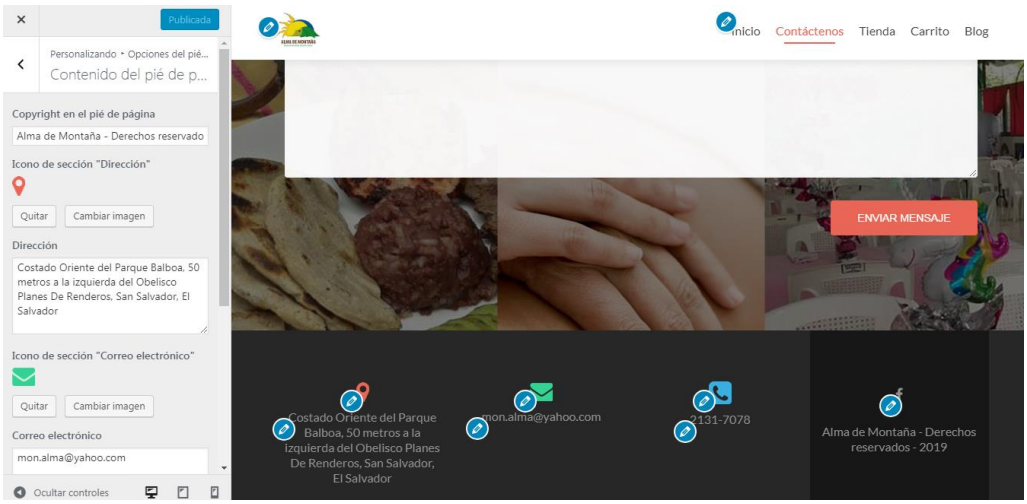




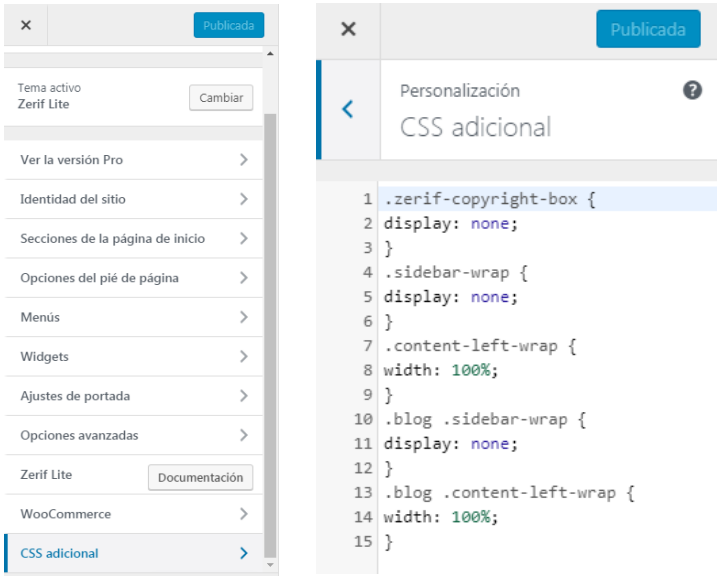
Al completar toda la información y dar clic en “aplicar” se debe dar un clic en el botón azul publicar para mostrar los datos ingresados de la siguiente forma.

- Sección Contenido de pie de página.

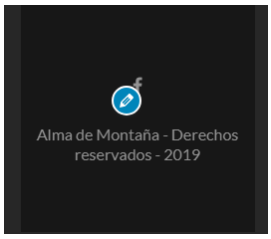
La dirección, correo electrónico y número de teléfono se ingresa digitando los datos en los campos indicados y dando clic en el botón azul para guardar la información.



El espacio donde se coloca el copyright se ingresa un parche desde la opción del menú principal CSS adicional copiando el siguiente texto dando un clic en publicar y guardar los cambios realizados.

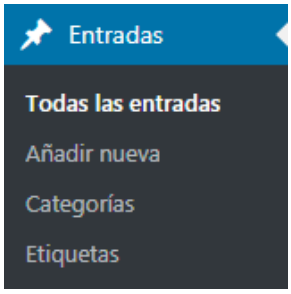


De esta forma se podrá agregar desde las opciones de pie de página el texto de derechos de autor y permite agregar las redes sociales que se muestran en la siguiente imagen.

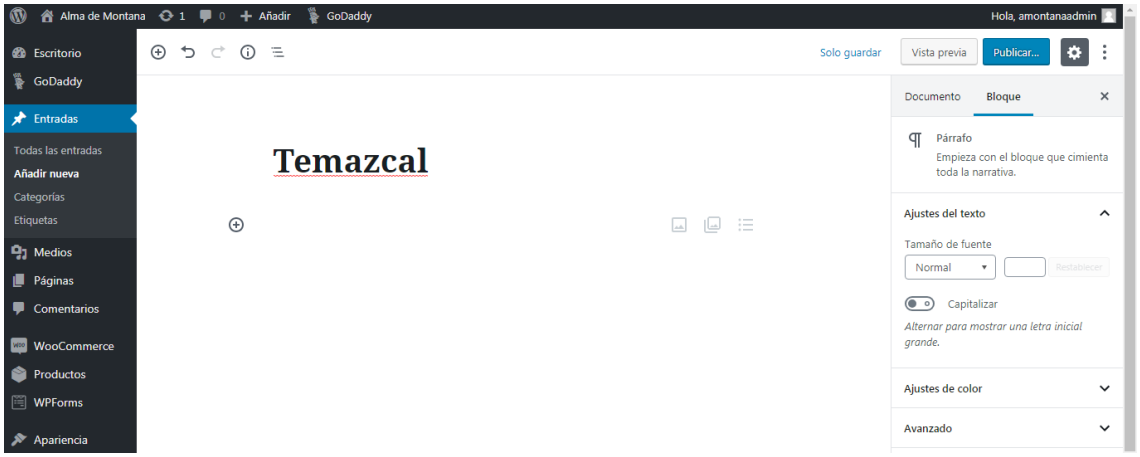


- Blog

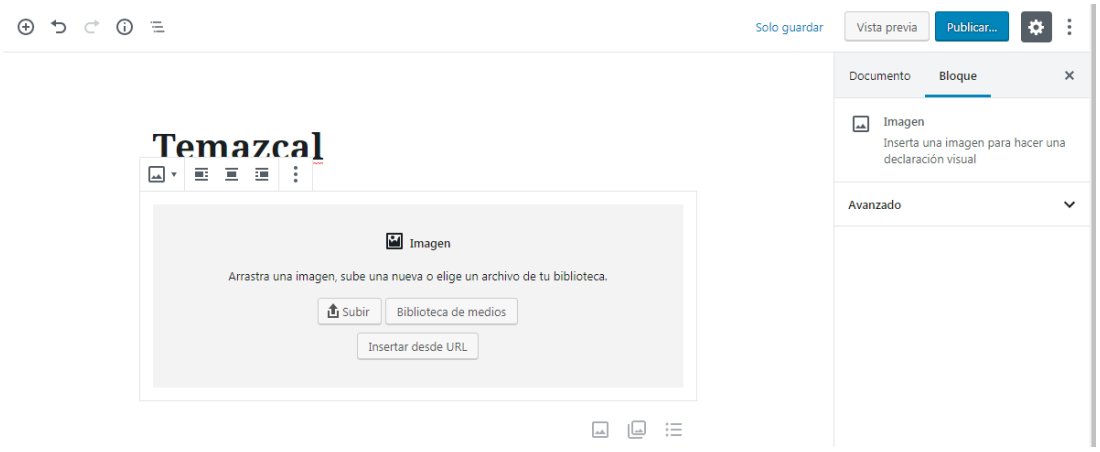
El Blog o entradas posee su propio menú desde la consola de Wordpress, en ella se elige la opción “añadir nueva”.



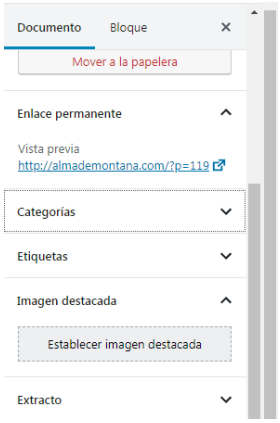
Muestra la siguiente ventana y se coloca un texto principal ej. Temazcal, el formato de edición es similar a Word permite el ingreso y modificación de textos, imágenes, enlaces, videos.

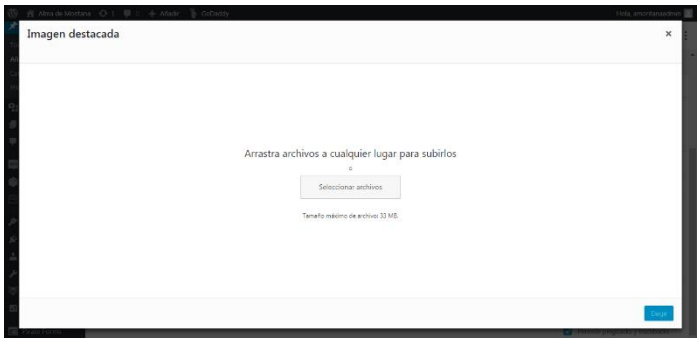


Si el usuario desea agregar una imagen no debe escribir y debe seleccionar la opción del icono de imagen.



Ya que es una entrada para mostrar en el blog se debe colocar una imagen destacada se recomienda un tamaña de 150 x 150 px.



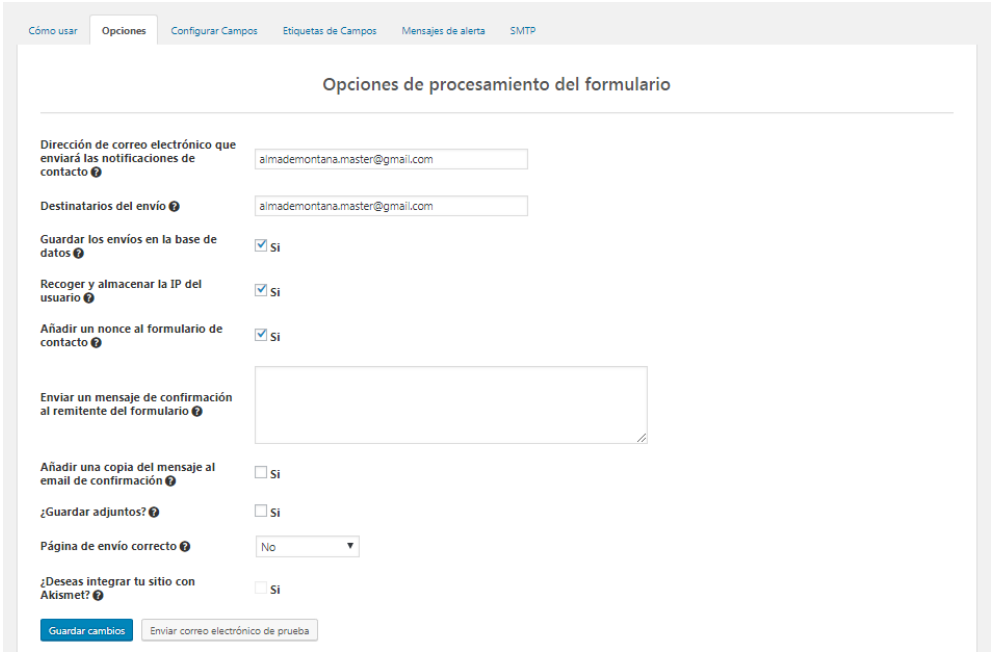


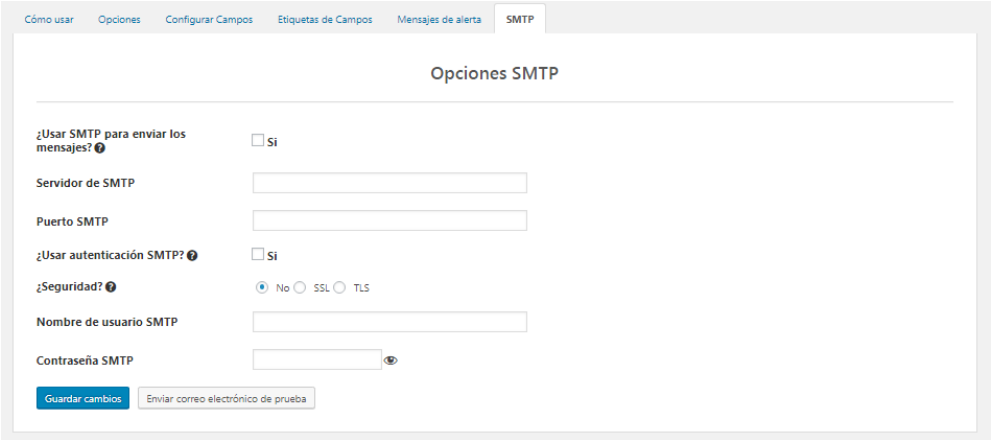
Posteriormente cuando el usuario finalice la edición de la nueva entrada debe dar un clic en publicar

- Formulario de contacto

Debido a que se descargó el pluginPirateForm desde la consola de administración de Wordpress se busca el plugin se da un clic en ajustes y se muestra un menú con diferentes dos opciones se deben colocar con la información justo como se muestra en las siguientes imágenes. (Cabe destacar

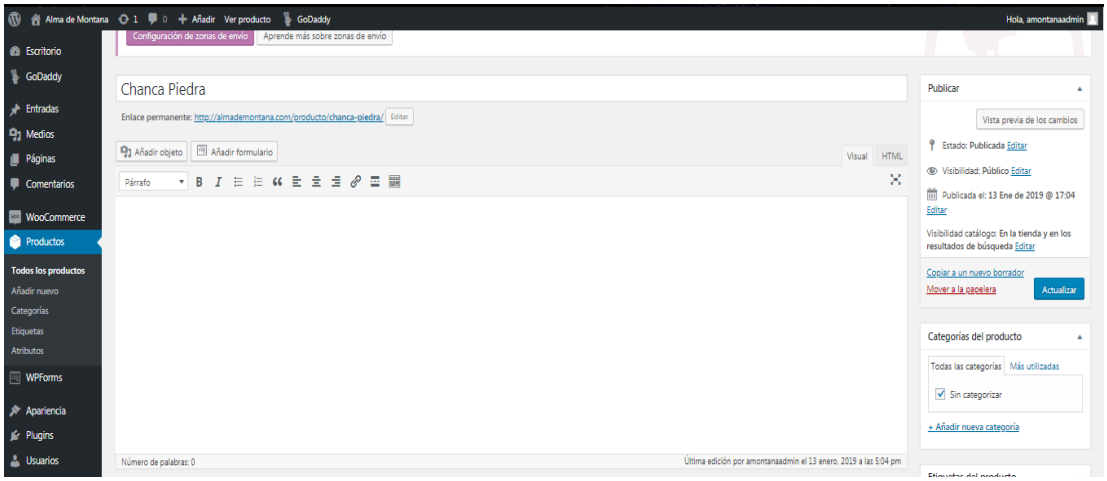
que el correo electrónico asociado al envió de datos debe ser estrictamente de gmail.com).



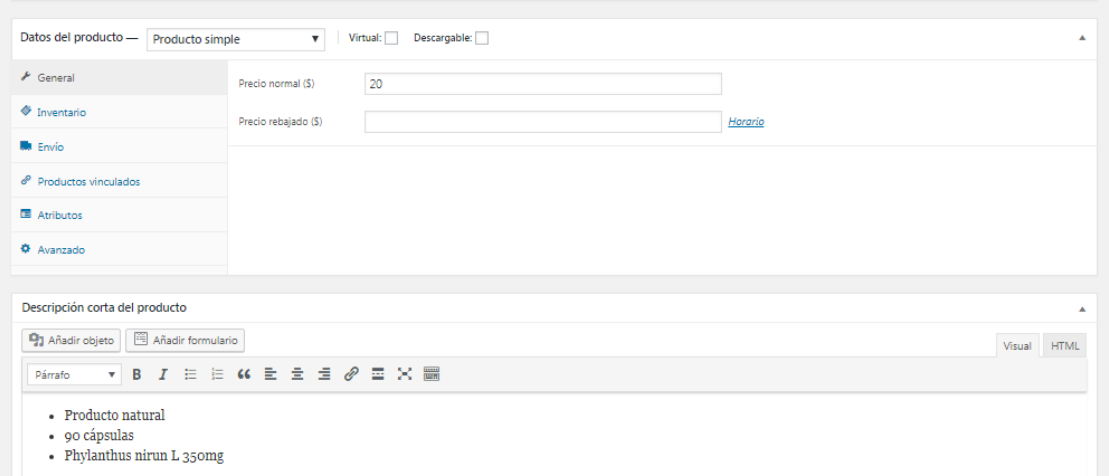


- Añadir Producto.

El pluginWoocommerce genera algunas configuraciones en el gestor de Wordpress, entre ellas la creación de páginas de tienda en línea y carrito de compra. Para añadir un nuevo producto se debe dar clic en producto, añadir nuevo producto e ingresar nombre de producto.

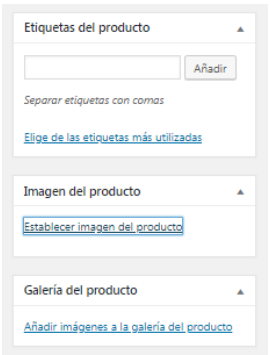


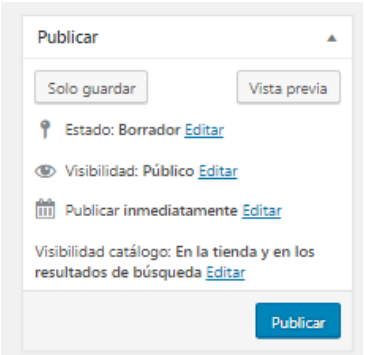
En datos del producto su precio y posteriormente algunas características del producto en el apartado de descripción.



Es necesario establecer una imagen del producto y si es necesarios una galería de imágenes que generen complementos visuales del producto a mostrar.

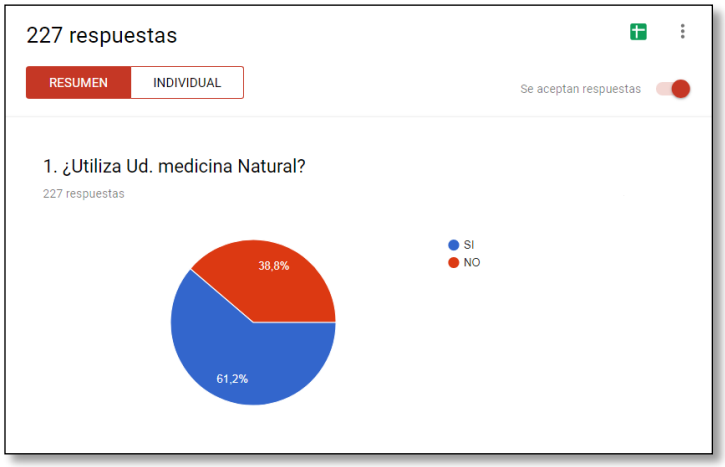
Posteriormente se debe dar clic en publicar para que se asocie el artículo a la tienda en línea.

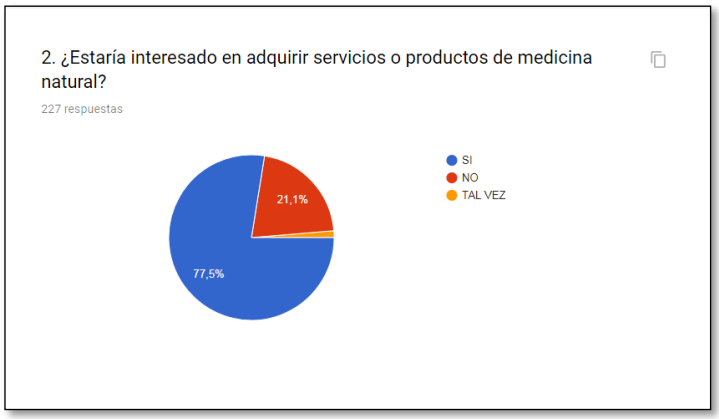




2.3.10. Elaboración Manual de Branding para conocer la aceptación de la marca se realizó:

Paso1. Encuesta de aceptación de marca





Más de un 80% de las personas encuestadas respondió que no conocía el logo de Alma de Montaña, así como sus servicios. Debido a este indicador se propone a la empresa el rediseño de un nuevo logotipo en el que se deben mantener sus elementos tales como: sol, luna, montaña, paleta de colores y Slogan.

Paso 2. Rediseño de logo – como sugerencia a la empresa

Al tener en cuenta los elementos indicados por los empresarios se crearon cuatro propuestas principales. Se retomaron elementos de las 4 propuestas creadas y se presentó al empresario el siguiente logo.

Paso 3. Manual de Branding

El manual de branding estructura factores clave para la presentación de marca del logo a través del logo y sus aplicaciones de colores.

Escala de grises:

Aplicación negativo 100%:

Aplicación Fondo de color 1:

Aplicación escala de gris:

Aplicación Fondo de color 2:

Área de seguridad:

Seguido de ello incluye sus patrones cromáticos a partir de usos web e impresos a través de sus códigos de color y usos en modo RGB y CMYK.

	C:	6	R:	239	#EFE014
	M:	9	G:	224	
	Y:	94	B:	20	
	K:	0			
	C:	50	R:	127	#7FC31B
	M:	0	G:	195	
	Y:	100	B:	27	
	K:	0			
	C:	16	R:	7	#070707
	M:	13	G:	7	
	Y:	13	B:	7	
	K:	95			
	C:	50	R:	95	#5F4B3A
	M:	50	G:	75	
	Y:	60	B:	58	
	K:	25			
	C:	0	R:	102	#666666
	M:	0	G:	102	
	Y:	0	B:	102	
	K:	60			

El siguiente apartado define los usos prohibidos, listando los más comunes:

a) Cambio de paleta de colores

b) Eliminación de elementos

c) Cambio en su forman

d) Efecto gráficos

e) Sombras, esfumados, entre otros efectos.

f) Superposición sobre áreas

g) Fondos de similar contraste

h) Compresión / Expansión de la marca

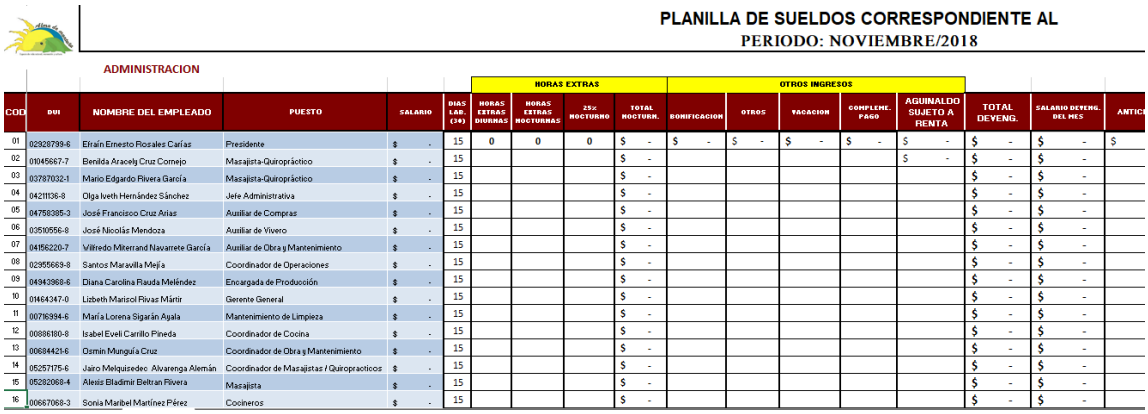
En el último apartado se adjunta el detalle de la tipografía a utilizar en sus comunicados, la familia tipográfica: Myriad Pro.

2.3.11. Desarrollo e implementación de archivo de Excel para el control de planillas.

La implementación de una planilla salarial, le permite a la empresa contar con un documento que contenga la información periódica (mensual, semanal) en términos de unidades monetarias relativa al conjunto de aportes patronales, descuentos laborales y otros beneficios que perciben los colaboradores, de acuerdo a legislación vigente en el código de Trabajo de la Republica de El Salvador.

Esta información al ser contenida en archivos digitales, le facilita a Alma de Montaña, administrar oportunamente la información.

El documento se ha realizado en una hoja de cálculos de Microsoft, que son programas más conocidos y utilizados por tos los usuarios, combina operaciones básicas de cálculos, acompañado de una capacitación del ingreso de la información, por parte del equipo consultor, proporcionara un soporte necesario al encargado de realizar los cálculos del pago salarial.



PLANILLA DE SUELDOS CORRESPONDIENTE AL
PERIODO: NOVIEMBRE/2018

ADMINISTRACION

						HORAS EXTRAS				OTROS INGRESOS							
COD	DUI	NOMBRE DEL EMPLEADO	PUESTO	SALARIO	DIAS LAB. (30)	HORAS EXTRAS DIURNAS	HORAS EXTRAS NOCTURNAS	25% NOCTURNO	TOTAL NOCTURN.	BONIFICACION	OTROS	VACACION	COMPLEME. PAGO	AGUINALDO SUJETO A RENTA	TOTAL DEVENG.	SALARIO DEVENG. DEL MES	ANTICI
01	02928799-6	Efraín Ernesto Rosales Carías	Presidente	$ -	15	0	0	0	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$
02	01045667-7	Benilda Aracely Cruz Cornejo	Masajista-Quiropráctico	$ -	15				$ -					$ -	$ -	$ -	
03	03787032-1	Mario Edgardo Rivera García	Masajista-Quiropráctico	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
04	04211136-8	Olga Iveth Hernández Sánchez	Jefe Administrativa	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
05	04758385-3	José Francisco Cruz Arias	Auxiliar de Compras	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
06	03510556-8	José Nicolás Mendoza	Auxiliar de Vivero	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
07	04156220-7	Wilfredo Mterrand Navarrete García	Auxiliar de Obra y Mantenimiento	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
08	02955663-8	Santos Maravilla Mejía	Coordinador de Operaciones	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
09	04943968-6	Diana Carolina Flauda Meléndez	Encargada de Producción	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
10	01464347-0	Lizbeth Marisol Rivas Mártir	Gerente General	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
11	00716994-6	María Lorena Sigarán Ayala	Mantenimiento de Limpieza	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
12	00886180-8	Isabel Eveli Carrillo Pineda	Coordinador de Cocina	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
13	00684421-6	Osmin Munguía Cruz	Coordinador de Obra y Mantenimiento	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
14	05257175-6	Jairo Melquisedec Alvarenga Alemán	Coordinador de Masajistas / Quiropracticos	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
15	05282068-4	Alexis Bladimir Beltran Rivera	Masajista	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
16	00667068-3	Sonia Maribel Martínez Pérez	Cocineros	$ -	15				$ -						$ -	$ -	

INGRESO DE INFORMACION A PLANILLA DE SALARIOS

CAMPOS A UTILIZAR

Datos del colaborador:

- Documento único de información
- Nombre del colaborador
- Puesto de trabajo

Datos a completar para el cálculo planillas:

- Salario: ingresar el monto en dólares de los ingresos base, pactado para el colaborador en un periodo mensual.

- Días laborados, El periodo del cual se realizaría el cálculo salarial, si se efectúa para cálculo de un mes se colocará 30 días, si fuera para una quincena laborada, se deberá de ingresar 15 días.

HORAS EXTRAS

- Horas Extras: para la modalidad de diurnas y nocturnas, ingrese únicamente las cantidades de horas, la hora a pagar está calculado con base a salario.
- 25% Nocturno: ingresar la cantidad de las horas.

OTROS INGRESOS

La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios, los campos a completar son:

- Bonificación:
- Otros
- Vacación
- Complemento de pago.
- Aguinaldo

DESCUENTOS:

La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios no en cantidad, los campos a completar son:

- Anticipo:
- Cuota crédito.
- Cuota vivienda

RETENCIONES DE LEY:

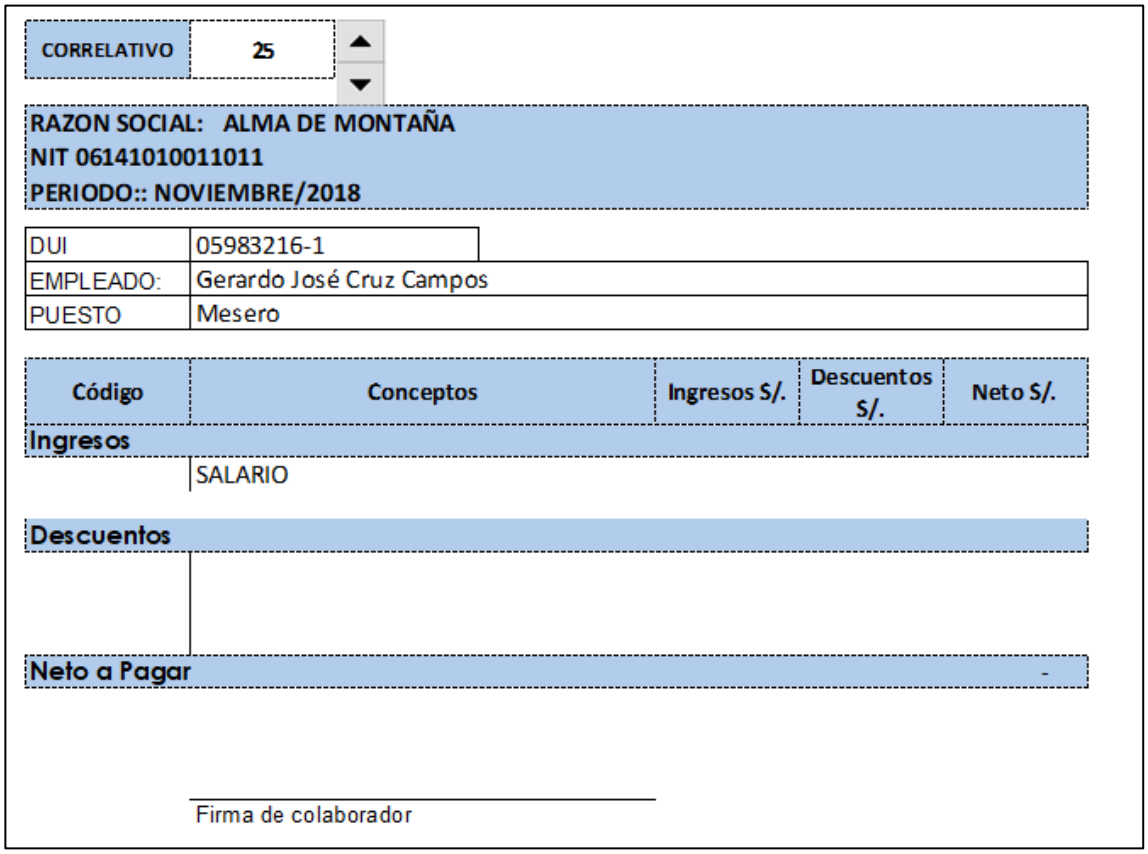
En estos cálculos no se realizan ingresos manuales, la base es el salario base, están La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios no en cantidad, los campos a completar, para el caso de Alma de Montaña, estas retenciones están desactivadas:

- ISSS:
- AFP´S.
- RENTA

TOTAL A PAGAR:

Este campo esta automatizado (ver concepto de Total a pagar)

BOLETA DE PAGO



CORRELATIVO	25

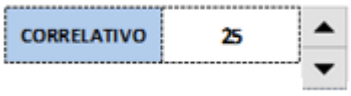
RAZON SOCIAL: ALMA DE MONTAÑA
NIT 06141010011011
PERIODO:: NOVIEMBRE/2018

DUI	05983216-1
EMPLEADO:	Gerardo José Cruz Campos
PUESTO	Mesero

Código	Conceptos	Ingresos S/.	Descuentos S/.	Neto S/.
Ingresos				
	SALARIO			
Descuentos				
Neto a Pagar				-

Firma de colaborador

La boleta de pago, es el documento que firma y acepta el colaborador, del cálculo del pago de salario a una fecha determinad.



Con estos botones de arriba y abajo, se selecciona el correlativo que presenta el colaborador en planilla y le aparecerán los datos generales.

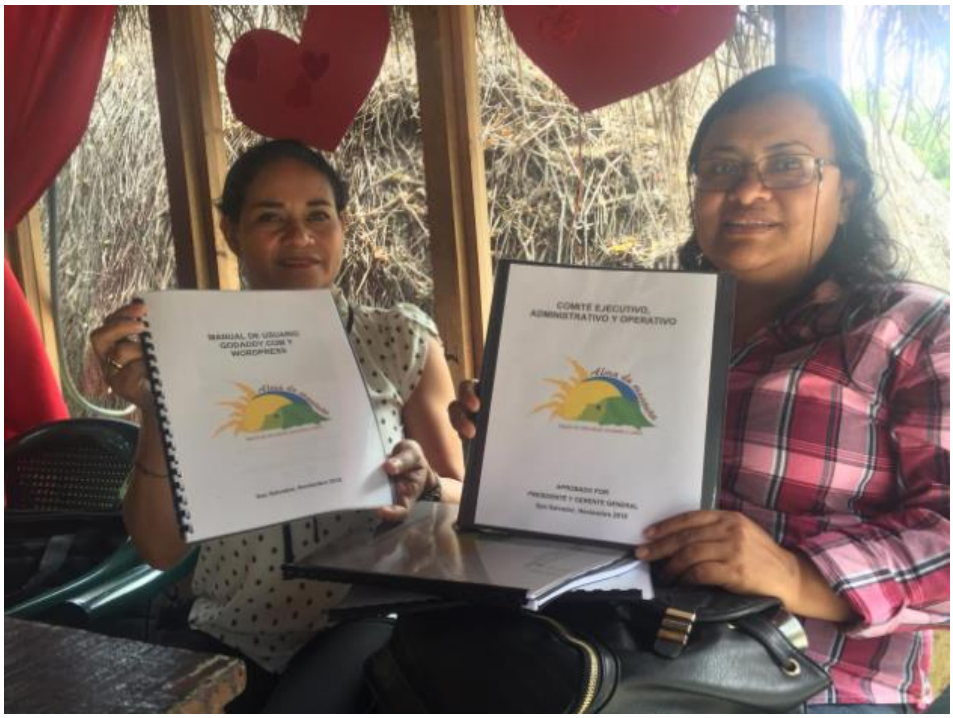
Glosario

- **Salario mensual**: Salario base pactado con el patrono y empleado
- **Horas extras**: Horas que el colaborador se excede a su jornada laboral
- **25% Nocturno**: el recargo que se aplica a la hora extra nocturna
- **Total devengado**: es la suma de salario base, horas extras y otros ingresos
- **ISSS**: Cálculo de descuento con base a salario base por el 3%; cuota de seguro social.
- **AFP´s**: Calculo de descuento con base a salario base por el 6.25 %; cuota del fondo de la administración de pensiones.
- **RENTA**: Se calcula con base a rango de ingresos.
- **TOTAL A PAGAR**: La relación del salario base más ingresos menos descuentos.
- **BOLETA DE PAGO**: El documento de aceptación del colaborador sobre el pago del salario.

Este recurso permitirá a Alma de Montaña, por medio de la selección “Estructura Organizacional – División del trabajo” y “Recursos Humanos – Desempeño del Personal”, superar estas áreas de oportunidad y convertirse en una compañía de alta solidez. Todo dependerá del compromiso, mantenimiento y seguimiento de la acción clave de éxito seleccionada por parte de los empresarios.

2.3.12. Sensibilización de Herramienta con empresario.

Sensibilizar al empresario sobre las diferentes herramientas entregadas es de gran importancia, ya que con ellas fortalecerá la participación de sus empleados en las diferentes actividades.


MANUAL DE USUARIO
GODADDY COM Y
WORDPRESS
COMITÉ EJECUTIVO,
ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

2.4 Fundamentación teórica de la acción clave a implementar.

El Marco teórico presentado a continuación, hace referencia a la acción clave de éxito implementada para la empresa Alma de Montaña: Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo.

2.4.1 Estructura Organizacional – Organigrama

Los organigramas se utilizan para representar la organización interna de la empresa de manera gráfica y visual, es aconsejable utilizar este recurso en las empresas, porque permite mejorar la gestión interna de la compañía e identifica las funciones y responsabilidades de cada área, departamento o incluso trabajador.

Richard L. Daftl, nos menciona algo importante sobre el diseño organizacional: *"Los altos directivos tienen muchas responsabilidades, pero una de las más importantes es asegurarse de que la organización está diseñada de manera correcta. El diseño organizacional organiza y enfoca el trabajo de las personas, además de dar forma a su respuesta a los clientes y otros grupos de interés. Los administradores consideran*

tanto las dimensiones contextuales como las estructurales y se aseguran de que las diversas partes de la organización funcionen en conjunto para alcanzar metas importantes." (Daft, 2011)

2.4.2 Perfiles de puesto

El puesto de trabajo establece en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones, esto predeterminado un comportamiento en el individuo por el simple hecho de ocupar un dicho puesto, por ello es necesario contar con la información específica.

A través del análisis y descripción, conseguimos ubicar el puesto en la organización, describir su misión, funciones principales y tareas necesarias para el desarrollo óptimo de las antes mencionadas; según necesidades, esta estructura mínima puede completarse con apartados relativos a: relaciones internas y externas, perfil profesional idóneo de la persona que debería ocupar el puesto, etc.

Un perfil laboral es una herramienta con la que cuentan las empresas para definir a un colaborador para un puesto determinado de trabajo, con la cual recopilan requisitos y calificaciones personales del candidato exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas dentro

de una institución, como el nivel de estudio, experiencia, funciones del puesto y requisitos que deben cumplir.

Descripción de Puestos de Trabajo

"Es la exposición detallada, estructurada, ordenada y sistemática, según el protocolo dado del APT. Esta exposición podrá ser redactada en prosa en forma narrativa o presentada en formatos codificados, según reglas previamente establecidas o de forma mixta, y no tiene que incluir necesariamente la especificación." (Fernandez, 1995)

2.4.3 Manual de descripción de puestos

El Manual de Funciones constituye el documento formal que compila las diferentes descripciones de puestos de trabajo de una organización. Es el resultado del estudio de los puestos de trabajo, imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de los recursos humanos.

"*El Manual de puestos contiene el resultado de la información obtenida por los análisis de puestos de trabajo. Se define como un documento escrito en el cual se identifica, define y describe un puesto de*

trabajo en funciones de sus cometidos, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones". (Balkin D., Cardy R., & Mejia L., 2008)

2.4.4 Reglamento Interno

El reglamento Interno de Trabajo tiene por objeto establecer claramente las normas y disposiciones de orden técnico y administrativo a que deben sujetarse la empresa y los empleados en la ejecución o prestación concreta del trabajo o de los servicios.

"*La cultura puede desempeñar un rol importante en la creación de un entorno organizacional que permite el aprendizaje y una respuesta innovadora a los retos, las amenazas competitivas o las nuevas oportunidades. Una cultura sólida que fomenta la aceptación y el cambio mejora el desempeño organizacional, al dar energía a los empleados y motivarlos, unificando a las personas en torno a metas compartidas y de una misión más alta y modelando y guiando el comportamiento, de manera que las acciones de todos esté alineadas con las prioridades estratégicas. Por consiguiente, la creación de una cultura de adaptación y su influencia es uno de los trabajos más importantes de un gerente. La cultura correcta puede conducir a un alto desempeño".* (Daft, 2011)

2.4.5 Valoración del personal

Una de las responsabilidades del departamento de recursos humanos es analizar la situación de los trabajadores mediante encuestas de satisfacción laboral y valoraciones a empleados para determinar su rendimiento.

(M. Adriana, 2018) "*Las valoraciones a empleados son un análisis de cada trabajador en el que, en base a una serie de datos, se estima cómo de valioso es cada empleado. En estas valoraciones hay que tener en cuenta varios factores, no únicamente el económico, entre los que destacan:*

- ► *Precisión en la realización de sus tareas y errores que suelen cometer.*
- ► *Calidad de la presentación de los trabajos. ¿Es una persona cuidadosa y organizada?*
- ► *Rapidez a la hora de realizar las labores.*
- ► *Asistencia y puntualidad.*
- ► *Capacidad de rectificación.*
- ► *Comprensión de los trabajos encomendados.*
- ► *Iniciativa y creatividad.*
- ► *Capacidad para aprender e investigar por su cuenta.*

► *Adaptación a los cambios.*

► *Cooperación y capacidad resolutiva.*

► *Aspectos personales tales como los modales, el aseo personal, la educación"*

2.4.6 Manuales Operativos

Los manuales son instrumentos que brindan información e instrucciones escritas, concretas y sistematizadas para el desarrollo de cada actividad técnica y administrativa, con el fin que se lleven a cabo de forma estándar y con mayor eficiencia y eficacia.

Según (Procem consultores, 2019) *"es importante consolidar todo dentro de un manual de operaciones para: Estandarizar conocimientos: Se garantiza que el producto y servicio entregado a los clientes será siempre el mismo, sin importar quien lo elabore. Consultar información: al documentar las actividades, el personal sabrá a donde buscar, cuando el cliente tenga una consulta. Facilidad para capacitar: El nuevo personal puede iniciar conociendo como se ejecutan las actividades con exactitud y permite la mejora continua".*

2.4.7 Sistema Odoo

Odoo o llamada antiguamente Open ERP es un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de la relación con los clientes (CRM) de código abierto desarrollado por la empresa Belga de la que adquirió su nombre en la actualidad, tiene sus orígenes en una versión inicial denominada Tiny ERP desarrollada por la compañía Tiny SPRL, fundada en 2005 por el belga Fabien Pinkaers. En octubre del 2008 al presentar su versión 5 cambian el nombre con la finalidad de realizar un homenaje a su licencia libre y filosofía de código abierto. (Mogrovejo, 2017)

2.4.7.1. Objetivo del Sistema Odoo

Su objetivo principal está basado en mejorar la usabilidad a través de la integración de todas sus aplicaciones. Un punto de partida son las herramientas que el sistema ofrece de manera gratuita y una vez establecidas las bases de trabajo se pueden realizar mejoras con el modelo de código abierto lo que permite personalizar la herramienta a través del conocimiento de desarrolladores.

"*El modelo de código abierto de Odoo nos ha permitido aprovechar los conocimientos de miles de desarrolladores y expertos en el mundo empresarial para construir cientos de aplicaciones en solo unos años.*

Con bases tecnológicas potentes, la estructura de Odoo es única. Ofrece usabilidad de la más alta calidad en todas las aplicaciones.

Las mejoras en usabilidad realizadas en Odoo se implementarán directamente en todas nuestras aplicaciones totalmente integradas". (Peeters, 2008)

2.4.7.2. Características del sistema Odoo

Según (Mogrovejo, 2017) Odoo al ser un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de la relación con los clientes (CRM) de código abierto, poseerá en su mayor parte características que resalten la particularidad mencionada, a continuación, se detallan las siguientes:

- Núcleo sencillo estable y robusto: Odoo cuenta con un núcleo que funciona como un motor perfecto de su sistema modular y

configurable a las necesidades del cliente, que instalaran según sus requerimientos o necesidades los módulos.

- Sistema sólido y estable: Odoo cuenta con un flujo de trabajo flexible que, junto a la base de datos relacional, su arquitectura modelo–vista–controlador (MVC) y la interface gráfica que es dinámica y sencilla para el usuario, lo vuelven un sistema muy sólido y estable.

- Acceso a información de manera consistente: Odoo a utilizar un modelo cliente/servidor, permite que todos los usuarios trabajen con la misma base de datos, permitiendo que la información esté disponible y sincronizada siempre, además descarga la mayor parte del trabajo del procesamiento de datos de las maquinas cliente.

- Multiplataforma: Odoo puede ser instalado en varios sistemas operativos y cuenta con formas de acceso variada como vía web o por medio de un entorno gráfico de escritorio.

- Modular y escalable: Odoo al ser un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de la relación con los clientes (CRM) de licencia libre y código abierto, permite a los usuarios realizar modificaciones, extensiones, módulos y mejoras en

el producto, superando los 500 módulos, que son oficiales y desarrollados por terceros.

- Soluciones verticales: Odoo gracias a su adaptabilidad de sus módulos permite que sea implementado en diversos sectores como educativo, sanitario, público o terciario y muchos más.

- Normativas especiales: Odoo permite la adaptación de ciertos módulos oficiales con normativas de la legislación española como el impuesto al valor agregado (IVA), impuesto sobre la renta de las personas fiscales (IRPF), balances y validación de datos bancarios.

- Integración con otros programas: Odoo permite la integración de su sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de la relación con los clientes (CRM) con otros programas comerciales y de licencia libre como Adobe Reader, Microsoft Office, Google Maps, Open Office, Mozilla Thunderbird, Jasper Reports, VirtueMart, Magento, Oscommerce, Joomla o Spree. También permite la integración total de la página web empresarial, de manera correcta e integrando en su totalidad los datos en tiempo real.

2.4.7.3. Ventajas del sistema Odoo

El sistema Odoo al ser un sistema de código abierto permite trabajar de acuerdo a la estructura de la empresa, muestra ser una herramienta versátil de fácil uso e integrada en una misma plataforma, se pueden enumerar sus principales ventajas:

- ► Precio: Los mejores sistemas ERP en el mundo tienen un costo elevado, Odoo representa una solución para pequeñas y medianas empresas debido a su capacidad de financiación.

- ► Arquitectura: Cuenta con más de 3 millones de usuarios en el mundo debido a sus más de 500 módulos que permiten desarrollar las actividades de pequeñas y medianas empresas.

2.4.7.4. Pilares del sistema Odoo

"El éxito de la implementación de un ERP implica un cambio cultural y de procesos en la organización que se apoya en 3 aspectos fundamentales: el producto, los procesos y las personas, la combinación y sincronización de los mismos lleva al éxito de la implementación. (Coursehero, s.f.)

- El producto se refiere al sistema ERP, consideraciones técnicas y funcionales.
- Los procesos son las funciones que deben ser soportadas por el sistema ERP.
- La implementación de un ERP implica una reingeniería de procesos cuyo objetivo es adaptar a la empresa a los nuevos modelos de negocio.

Las personas son los recursos humanos, los conocimientos y habilidades de los involucrados en el ciclo de la vida del sistema

2.4.8 Manual de Branding

Según (kotler & Keller, 2012), afirman: El branding consiste en transmitir a productos y servicios el poder de una marca, esencialmente mediante la creación de factores que los distingan de otros productos y servicios. Los especialistas en marketing deben mostrar a los consumidores “quién” es el producto (dándole un nombre y empleando otros elementos de marca para ayudarles a identificarlo), así como qué hace y por qué deberían adquirirlo.

El branding crea estructuras mentales y contribuye a que los consumidores organicen sus conocimientos sobre productos y servicios de modo que su toma de decisiones sea más sencilla, y en el proceso se genere valor para la empresa.

Además de ello la selección de elementos de marca es de suma importancia y según (kotler & Keller, 2012) los elementos de marca son todos aquellos recursos que sirven para identificar y diferenciar la marca. Casi todas las marcas fuertes emplean múltiples elementos de marca. Por ejemplo, Nike tiene su logotipo distintivo (el swoosh, también conocido como pipa o ala), el eslogan “Just Do It”, y su mismo nombre, que hace referencia a la diosa alada griega de la victoria.

Para los logotipos, según Kotler y Ketler los expertos de marketing visual respecto al papel del color afirman lo siguiente (kotler & Keller, 2012): La rueda de color del branding y el envasado

El **rojo** es un color poderoso que simboliza energía, pasión, e incluso peligro. Funciona mejor para productos o marcas orientados a la acción, productos asociados con la velocidad o la energía, o marcas icónicas o dominantes.

El **anaranjado** suele connotar aventura y diversión. Como el rojo, es un captador de atención y se piensa que estimula los apetitos, pero es menos agresivo que aquél. Se ha utilizado para comunicar valor y descuentos y últimamente ha generado asociaciones con la juventud y el estilo gracias a la industria de la moda.

El **amarillo** equivale al calor del sol y a la alegría. Sus tonos más vibrantes evocan sentimientos de bienestar y se dice que estimulan la actividad mental, así que este color suele asociarse con la sabiduría y el intelecto. El amarillo funciona bien para los productos o marcas vinculados con los deportes o actividades sociales, o para productos o contenido que busca atraer la atención.

El **verde** tiene connotaciones de limpieza, frescura y renovación —y por supuesto, nos recuerda el respeto al medio ambiente—, pero los expertos advierten que se le ha utilizado de manera excesiva en el mercado. Es uno de los colores más predominantes y que se encuentran naturalmente con frecuencia, de modo que se le asocia con atributos saludables. Funciona bien para los productos orgánicos y reciclados, o para las marcas relacionadas con la salud y el bienestar.

El **azul** es otro color predominante en la naturaleza, y que casi siempre se asocia con la seguridad, la eficacia, la productividad y la claridad de mente. Es un color que se ha vuelto popular en el mundo corporativo, en particular en la industria de alta tecnología. El azul también simboliza limpieza, apertura y relajación; funciona bien para todo, desde los productos de limpieza y cuidado personal, hasta spas y destinos vacacionales.

Durante siglos, el **morado o violeta** ha simbolizado nobleza y riqueza, y estas asociaciones siguen siendo válidas hoy en día. Se trata de un color poderoso para las marcas y productos de lujo, o para las empresas que quieren dar un aire de misterio o exclusividad a sus productos. El morado es especialmente popular entre mujeres de todas edades.

El **rosa** es un color estereotipado de niñas, que se asocia con adornos y tibieza y, según algunos, tiene cualidades reconfortantes y tranquilizantes. El rosa funciona bien para productos de cuidado personal y marcas relacionadas con bebés. También se asocia con la dulzura y funciona bien para los especialistas de marketing que anuncian golosinas.

El **café o marrón** es un color fuerte y terroso, con connotaciones de honestidad y fiabilidad. Muchas veces se cita como un color favorito entre los hombres. Sus tonos más oscuros son suntuosos y sólidos, mientras que otros funcionan bien como base. El café da mejores resultados en conjunto con otros colores.

El **negro** es clásico y fuerte, y forma parte de las paletas de color de los especialistas en marketing como componente principal o como color de énfasis en tipografía y gráficos. El negro puede transmitir poder, lujo, sofisticación y autoridad, y es posible usarlo para comercializar todo, desde automóviles y electrónicos hasta hoteles de lujo y servicios financieros.

El **blanco** es el color de las nubes esponjosas y de la nieve fresca, así que lógicamente comunica pureza y limpieza. A menudo se utiliza como color de fondo o de énfasis para iluminar una paleta de color, pero también puede usarse libremente para crear asociaciones de limpieza en el caso de alimentos orgánicos o productos de cuidado personal. También puede simbolizar innovación y modernidad.

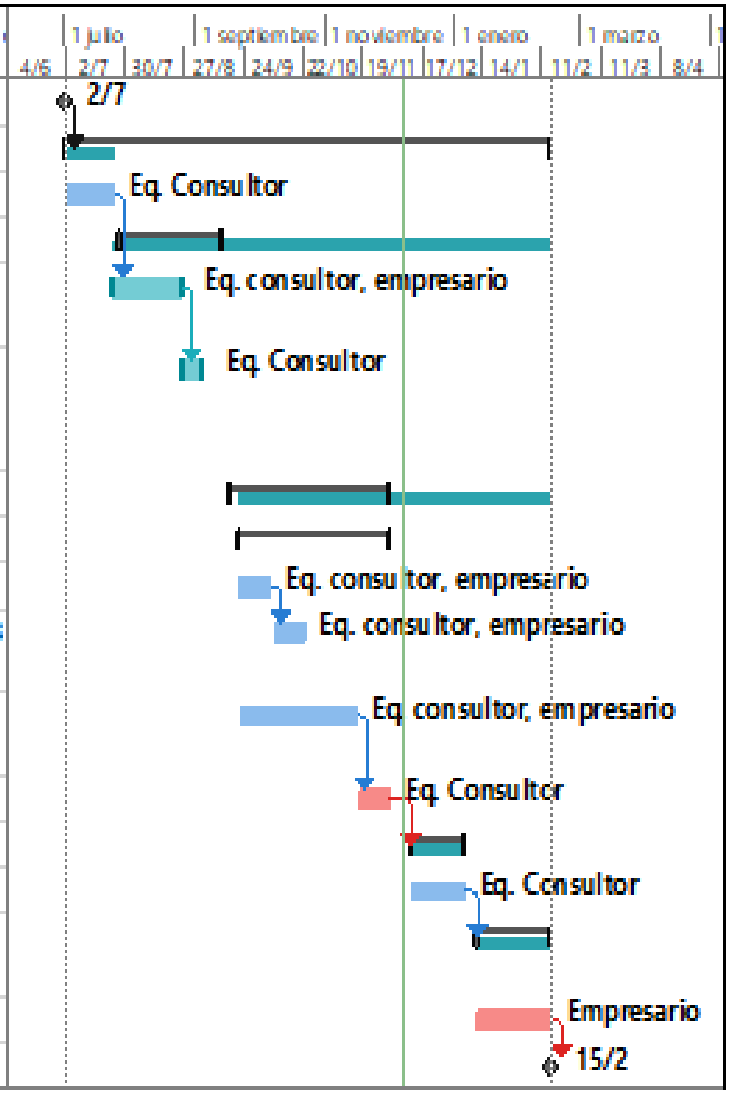
Los elementos visuales forman parte de la identidad de la empresa en la construcción de su valor como una marca. En el caso de Alma de

Montaña posee un isologotipo del cual no se posee un manual de usuario para sus funciones en formatos web e impresos.

2.5 Plan de implantación de la acción clave de éxito

De acuerdo a la acción clave de éxito seleccionada se determinó un plan de acción, el cual sirvió de guía para la implementación de la solución propuesta a Alma de Montaña con el fin de asignar actividades, responsabilidades y fechas.

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Inicio	0 días	lun 2/7/18	lun 2/7/18
2	**Inicio de consultoría**	**229 días**	**lun 2/7/18**	**vie 15/2/19**
3	Presentación de equipo Consultor	23 días	lun 2/7/18	mar 24/7/18
4	**Realización de diagnóstico**	**48 días**	**sáb 28/7/18**	**jue 13/9/18**
5	Evaluación de 12 áreas de gestión, vaciado de información, ponderación de áreas	32 días	mié 25/7/18	sáb 25/8/18
6	Presentación de Fortalezas, Áreas de oportunidad/ Determinación de acción clave de exito	10 días	dom 26/8/18	mar 4/9/18
7	**Formulación de acción clave de éxito**	**75 días**	**mar 18/9/18**	**sáb 1/12/18**
8	**Elaboración de acciones claves de éxito**	**71 días**	**sáb 22/9/18**	**sáb 1/12/18**
9	Levantamiento de Perfiles de puesto	15 días	sáb 22/9/18	sáb 6/10/18
10	Desarrollo de encuestas a clientes, colaboradores y percepción de marca	14 días	mar 9/10/18	lun 22/10/18
11	Desarrollo plataforma Odoo (Sitio Web y Directorio de empleados)	53 días	lun 24/9/18	jue 15/11/18
12	Presentación y capacitación a cliente	14 días	dom 18/11/1	sáb 1/12/18
13	**Entrega de Acciones Claves de exito**	**25 días**	**mié 12/12/1**	**sáb 5/1/19**
14	Entrega de Acciones claves de exito	25 días	mié 12/12/1	sáb 5/1/19
15	**Seguimiento y ajuste propios del empresario**	**35 días**	**sáb 12/1/19**	**vie 15/2/19**
16	Revisión y ajustes de herramientas	35 días?	sáb 12/1/19	vie 15/2/19
17	Fin	0 días	vie 15/2/19	vie 15/2/19



III. Parte: Resultados implementación acción clave de éxito

A continuación, en la siguiente tabla se resumen los principales resultados obtenidos de la intervención realizada por el equipo consultor en el periodo comprendido entre el 02 de julio de 2018 al 15 de febrero de 2019.

3.1 Acción clave de éxito: Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo

Áreas intervenidas: Estructura Organizacional - Recursos humanos

Sub áreas intervenidas: División del trabajo - Desempeño del personal

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
► Carencia de Estructura Organizativa	► Ordenamiento jerárquico de los departamentos que conforman la empresa y la distribución exacta de los colaboradores de acuerdo a las funciones que desempeña.	Se elaboró: • Análisis y creación del organigrama empresarial. • Reubicación jerárquica de puestos de acuerdo a la funciones y dependencia.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
	► Registro de las funciones de cada uno de los puestos de trabajo. Parámetros que permiten contar con filtros para la contratación de personal más calificado. ► Estructura Organizativa debidamente documentada en su respectivo Manual.	• Creación del formato y descripción respectiva de cada perfil de puesto. • Elaboración del Manual de Estructura Organizativa, que contienen la Visión, Misión, Valores, Objetivos, Organigrama y Perfiles de Puesto debidamente documentado. **Anexo N°1**, Manual de Estructura Organizativa
► No existe un reglamento interno o normativa por escrito, que sea de conocimiento público que regule las relaciones empresa- colaborador, así como el procedimiento en las actividades diarias. ► No cuentan con herramientas que apoyen el desarrollo del talento humano.	► Institución de un Reglamento Interno de Trabajo que establece un marco de conducta basado en funciones, deberes, responsabilidades, que garanticen la convivencia entre los colaboradores y la empresa. ► Procedimientos descritos en cada una de las actividades debidamente documentadas en los Manuales Operativos.	Se elaboró: • Entrevistas y descripción de actividades que deberán ser normadas y respaldas por el Ministerio de Trabajo. • Diseño y ejecución de encuesta de Clima laboral. • Diseño y elaboración de competencias para valorar a los empleados que tienen puestos de jefaturas y operativos. • Documentación de los procesos operativos en restaurante y Clínica de Medicina Natural.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		Anexo N°2, Reglamento interno de trabajo. **Anexo N°3**, Diseño de Competencias para valorar a los empleados. **Anexo N°4**, Manual para la creación de encuestas virtuales, como la del Clima Laboral, percepción de marca etc. **Anexo N°5**, Manual Operativo de Restaurante **Anexo N°6**, Manual Operativo de Clínica de Medicinal Natural.
► Carecen de un sistema tecnológico que les permita administrar una base de datos que facilite la información de los colaboradores de la empresa.	► Desarrollo e implementación de Sistema Odoo, Modulo de Recursos Humanos, que facilita la información de cada uno de los colaboradores en diferentes plataformas. ► Desarrollo e implementación de Sistema Odoo, Modulo Sitio Web, que establecer la presencia de la empresa en la web y facilitara la comunicación con los clientes.	Se elaboró: • Configuración de servidor Amazon web services en la nube. • Creación e Ingreso de cuenta administrativa para el sistema Odoo. • Descarga de las aplicaciones necesarias con base al diagnóstico realizado, para realizar las configuraciones. • Configuración de las aplicaciones de Directorio de empleados y Reclutamiento para el módulo de Recursos Humanos

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Configuración básica de la aplicación de inventario a nivel de catálogo, para el Modulo de producción y conexión con el sitio web. • Configuración de la aplicación sito web, chat en vivo, blog y contáctenos del módulo Sitio Web. • Búsqueda de los nombres de la empresa "almademontana.com" y "almademontaña.com" para la compra de dominios en el sitio Godaddy.com para realizar conexión en el sistema Odoo. **ANEXO N°7** Manual de Sistema Odoo **ANEXO N°10** Manual Godaddy.com y Wordpress
► La Empresa carece de reconocimiento publicitario	► Nuevo Logotipo a ser evaluado para la aceptación de marca de la empresa.	Se elaboró: • Se creó una encuesta en la plataforma de Google, y se envió por medio de redes sociales a diferentes personas, para que de manera virtual brindaran información acerca de Alma de Montaña.

Antes de la intervención	Después de la intervención	Evidencias
		• Por medio de los resultados se realizó la sugerencia de cambio de logotipo de la empresa, proporcionando varios estilos a seleccionar. • Se desarrolló el manual (Branding) sobre el logo de la empresa para documentar el cambio de logo si deciden aplicarlo. **ANEXO N°8- Manual Logo Alma de Montaña.**
► No existen procedimientos automáticos que optimicen el cálculo de las retribuciones a cada uno de los colaboradores.	► Diseño e implementación de un archivo de Excel que permite realizar los cálculos necesarios para el pago de planilla y sus respectivas deducciones. ► Descripción de los pasos a realizar para el cálculo respectivo del pago de planilla a empleados.	Se elaboró: • Se desarrolló una plantilla en Excel, que permita realizar cálculos de las diferentes deducciones que se realizan a los colaboradores en el pago de salarios. **ANEXO N°9** - Manual Calculo de Planilla en Excel. **ANEXO N°. 11** - Comité Ejecutivo, Administrativo y Operativo **ANEXO N°12 –** Informe de seguimientos

Conclusiones del Equipo Consultor

A continuación, se presentan las conclusiones del proceso de consultoría realizado:

Alma de Montaña fue fundada el 7 de noviembre de 2006, pero el enfoque de clínica de medicina natural posee más de 30 años. Actualmente cuenta con diferentes opciones para el público, en lo que se puede destacar, la gastronomía, recreación en un ambiente natural, sala de eventos y el principal rubro, la clínica de medicina natural. El principal motivo para instalarse en la zona de los planes de Renderos, era la preservación del medio ambiente, ya que el terreno que ocupan actualmente, iba a ser utilizado para urbanizarlo y construir viviendas, la visión es establecida por el Dr. Efraín Ernesto Rosales y la Licda. Marisol Rivas. Aunque la extensa ubicación de 7 manzanas de terreno, rodeadas de naturaleza, la definen como un destino turístico en los Planes de Renderos, sus primeros servicios se realizan en la Colonia Flor Blanca de San Salvador, posteriormente y a causa de que ya no iban a renovar el alquiler de este local, adquieren un financiamiento y todos los concentran en el actual terreno.

Como resultado del diagnóstico realizado se identificaron 5 fortalezas, las cuales son:

Áreas de fortaleza	
Área	**Sub Área**
Dirección estratégica	• Historia de la empresa
Dirección estratégica	• Misión – visión
Análisis del entorno	• Comprensión del sector
Análisis del entorno	• Alianzas
Gestión de la calidad	• Aseguramiento de la calidad

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor

Además, el diagnóstico reflejó el resultado de 7 áreas de oportunidad, de las cuales se propusieron soluciones para el fortalecimiento y desarrollo de la empresa, estas son:

Áreas de mejora	
Área	**Sub Área**
Mercadeo y ventas	• Gestión de ventas
Mercadeo y ventas	• Relación con clientes
Estructura Organizacional	• División del trabajo
Recursos Humanos	• Desempeño del Personal
Finanzas	• Administración Financiera
Producción y Operaciones	• Planificación de la Producción
Dirección y Liderazgo	• Instrumentos de Gestión

Fuente: Elaboración propia, equipo consultor.

De acuerdo a las áreas de oportunidad presentadas a los empresarios, se seleccionaron las soluciones de mayor factibilidad e impacto que contribuyeran al mejoramiento de la empresa, planteadas en acciones clave de éxito, las cuales son:

- **Área – Mercadeo y ventas, sub área – Gestión de ventas**
- **Área – Mercadeo y ventas, sub área – Relación con clientes**

Diseñar e implementar una gestión estratégica de ventas:

Para la gestión de ventas, la elaboración de presupuesto, desarrollo y asignación de comisiones del personal de ventas, implementación del sistema Odoo en el módulo de contabilidad para las áreas de inventario, facturación, módulo de ventas especialmente en el en la creación de puntos de venta.

La relación con clientes, implica un desarrollo del módulo de recursos humanos en el sistema Odoo, en este ambiente, se crea el directorio de colaboradores, asignación en el seguimiento de ventas y la generación de reportes.

- **Área – Finanzas, sub áreas – Administración Financiera.**
- **Área – Producción y operaciones, sub áreas – Planificación de la producción.**
- **Área – Dirección y liderazgo sub áreas – Instrumentos de gestión.**

Diseñar e implementar una Herramienta de Gestión Financiera y operaciones en el sistema Odoo:

Módulo de finanzas, que implica el desarrollo del área de contabilidad y finanzas, control de gastos, gestión de compras, punto de ventas, creación de punto de ventas y facturación.

Estas mismas áreas impactan en instrumentos de gestión, debido a que se desarrolla el módulo de fabricación de productos de servicios y la productividad.

Alma de Montaña contará con las ventajas competitivas que marcaran una clara diferencia respecto a otras empresas de su rubro, al implementar cada una de la acción clave de éxito seleccionada que se desarrolló en el proceso de consultoría integral es:

Acción clave: Diseño, Elaboración e Implementación de una Estructura Organizacional competitiva, y el desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo, el cual comprende las siguientes actividades:

- ► Estructura Organizacional - Organigrama
- ► Creación de perfiles de puesto
- ► Manual de descripción de puestos
- ► Reglamento Interno
- ► Valoración del personal
- ► Manuales Operativos
- ► Desarrollo del módulo de Recursos Humanos en sistema Odoo.

Otras intervenciones:

En sistema Odoo:

- ► Creación de sitio web
- ► Creación del inventario de productos
- ► Generación de producto por catálogos

Aceptación de la marca:

- ► Encuesta de aceptación de marca
- ► Creación de nuevo logo – como sugerencia a la empresa
- ► Manual de Branding

Finalmente, es importante que Alma de Montaña pueda potenciar el sistema Odoo, dando seguimiento a la implementación para el 2019, en una consultoría en Finanzas, que desarrolle el área de facturación, puntos de venta, para aprovechar al máximo los beneficios de esta plataforma.

La continuidad de las acciones claves de éxito, le permitirán contar con personal idóneo, con enfoque en lo crucialmente importante de su puesto de trabajo, permitiendo desarrollarse en un ambiente laboral adecuado optimo, productos de las constantes valoraciones al personal, la identificación por parte de la empresa en las áreas de mejora que puedan provenir de los mismos colaboradores, los clientes y de la propia percepción del mercado.

Al haber seleccionado la acción clave de éxito antes mencionada el empresario puede potencializar los recursos adquiridos, ya que en términos generales la inversión para implementar un ERP promedio es de aproximadamente medio millón de dólares, basados en las experiencias y conocimientos de implementaciones de ERP de Renombradas marcas, por ejemplo: SAP, Microsoft Dynamics, Kunden, Oracle, entre otras, y que posean las mismas características de calidad y practicidad que posee Odoo.

Ya que Odoo por ser un sistema de códigos abiertos y modular permite ajustarse fácilmente a las necesidades de cada usuario o compañía.

Dicho lo anterior de diferencia de costos se puede observar en las brechas de precios descritas según (Rodin, 2015), esto únicamente de referencia de los costos de implementación, aunque lo descrito en dicha referencia en la vida real queda por debajo de los costos reales de una implementación de dichos sistemas ERP.

Para el caso del empresario se adquirió y parametrizo el ERP Odoo Community, el cual su adquisición inicial, junto con la adquisición y vinculación de servidor Amazon fue con un costo simbólico, específicamente de $1.00 por año, renovándose después de esta fecha por costo menor a los $100.00, sin costos de recargo por usuarios adicionales.

A continuación, se mostrará superficialmente los costos por adquisición de otros ERP similares a Odoo en cuanto a su operatividad.

(Hernandez, A., Garibay, C. & Perez, M., 2015) y (Oracle, s.f.), nos muestra un comparativo de precios anuales, entre distintos ERP, es importante notar que estos costos, básicamente son de adquisición del sistema, en su más simple versión, y los precios varían dependiendo de los módulos que se soliciten,

además del número de licencias, costos de mantenimientos, capacitaciones por parte de los consultores, gastos de viajes, alojamiento, desarrollo de cierto módulos, entre otros.

	Mínimo	**Máximo Aprox.**
SAP ERP 6.0	$ 30,000.00	$ 120,000.00
Microsoft Dynamics AX 2012 R3	$ 20,000.00	$ 750,000.00
Oracle	$ 20,000.00	$ 92,000.00
Aspel Intelisis ERP	$15,079.00 Precio base	

Adicional a los costos antes vistos las organizaciones que deseen aplicarlo deberán hacer una fuerte inversión en Capex, por la adquisición de servidores y adecuación física de los mismos, así como la contratación de personal de informática que le brinde soporte y mantenimientos a los mismos. Los cuales podrían ascender a varios miles de dólares.

De igual forma si comparamos el ERP instalado a Alma de Montaña (Community), vrs la versión Enterprise (Odoo, s.f.), podemos observar que aún la versión Enterprise (Pagada) el precio es mucho menor que los ERP antes mencionados, aunque representa una inversión considerable para una PYME.

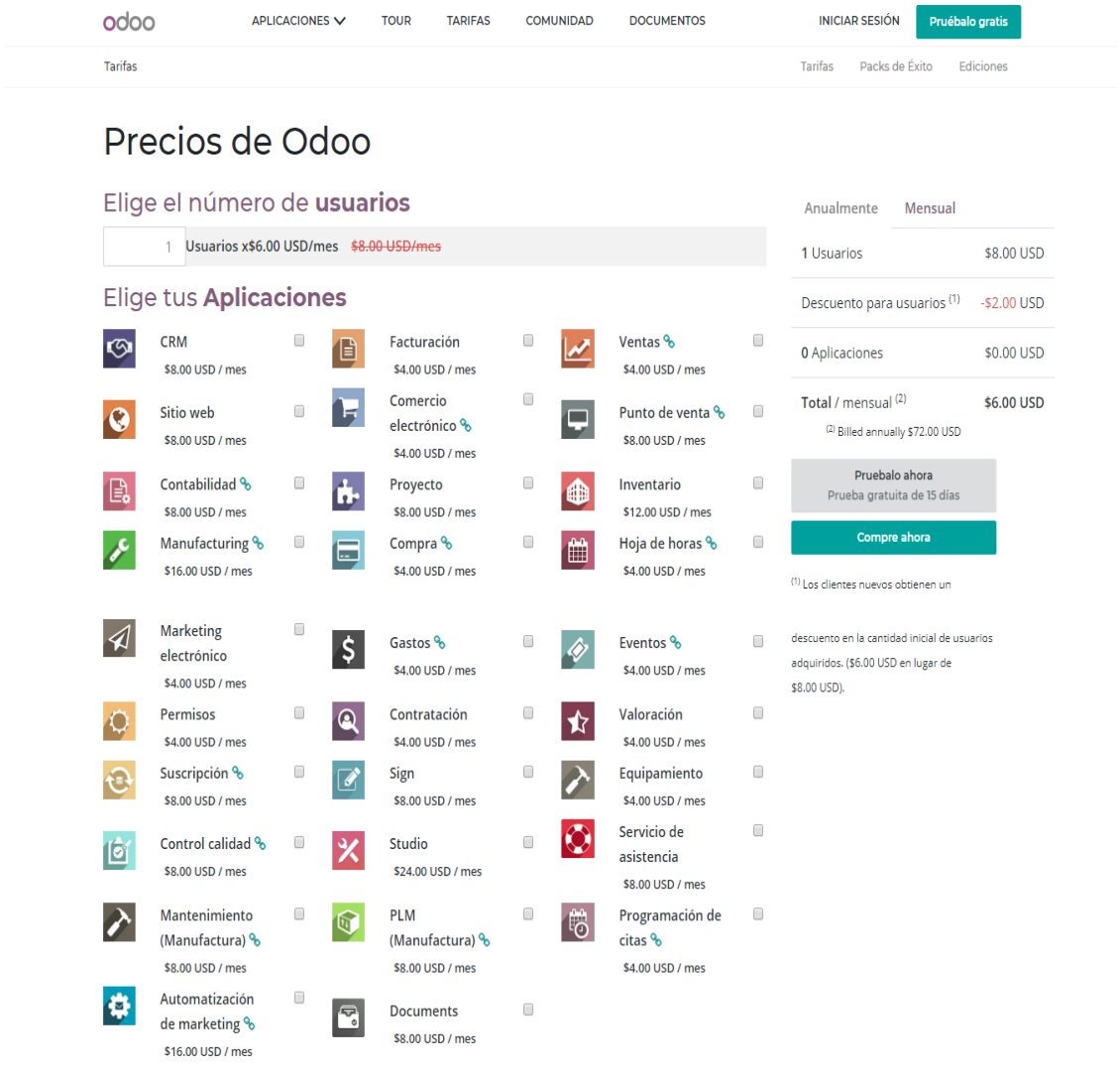
A continuación de los costos de Versión Odoo Enterprise (Pagada)

En el mercado existen diferentes ERP, uno de ellos es SAP Business ONE, la inversión en una licencia tiene un aproximado de $2,650.00 USD, luego los cargos adicionales por proyecto a partir de 6 semanas pueden ser desde los $35,000.00 USD o inclusive personalizar el sistema de acuerdo a los procesos de la empresa desde $50,000.00 USD.

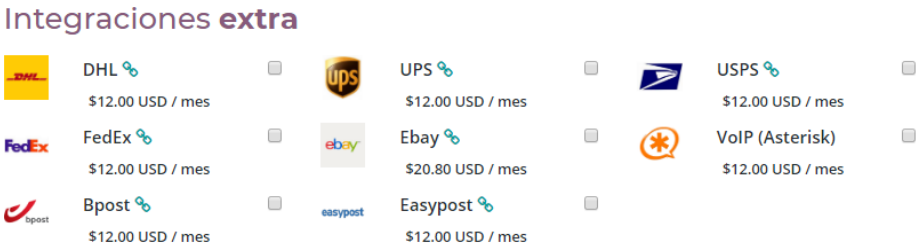
En el caso de Microsoft Dynamix el costo por el uso intensivo de aplicaciones que ayuden a establecer y desarrollar relaciones con los clientes el plan inicia desde $2,200.00 USD al mes por usuario. Además de ellos si solo se trabaja con un plan a la medida o aplicación requerida los costos inician desde $772.00 USD al mes por usuario.

El sistema Odoo es una respuesta a software con capacidades similares y enfocados a las pequeñas y medianas empresas en la que muestra dos ediciones la primera es la versión empresas y la segunda comunidad.

Las tarifas de Odoo para la versión de empresas varían por el número de usuarios a implementar y por el uso de sus aplicaciones. Los precios son variables y hay un descuento por primera vez de uso del sistema, el cargo por el uso de la aplicación es por mes y con una facturación anual del sistema.

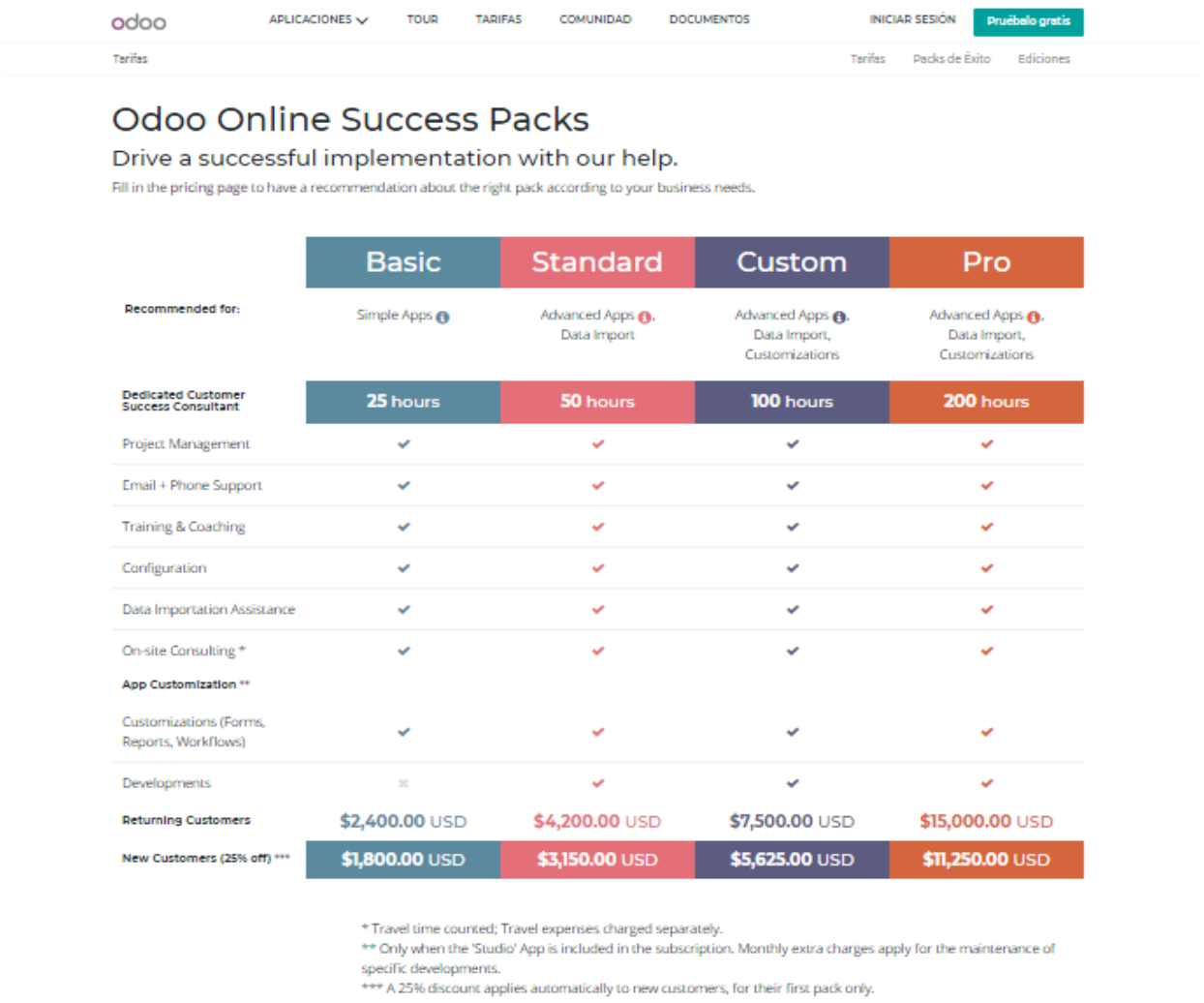


Además de ello hay un costo extra por integraciones extra al sistema enfocadas al envió de productos y uso del post.



Por otra parte, Odoo ofrece a los nuevos usuario planes de acuerdo a las necesidades del negocio en el que integran administración de proyecto, soporte vía teléfono y correo electrónico, entrenamiento y coaching, configuración, asistencia a la importación de data y consulta del sistema. Además de ello desarrollan una personalización de la aplicación (formularios, reportes, formas de trabajo) y desarrollo.

Para los nuevos usuarios del sistema ofrecen un 25% de descuento en la propuesta de seguimiento que realizan en el caso de Alma de Montaña al recibir un manual de acuerdo a las necesidades determinadas en el diagnóstico obtendrán un ahorro del total de dichos puntos en el sistema como una primera fase de implementación en la consultoría.



Para Alma de Montaña se adquirió y configuro el ERP Odoo Community, en la que su adquisición inicial, junto a la adquisición y vinculación del servidor de Amazon (Amazon Web Services) fue de $1.00 por año, se renovará luego de esta fecha por un costo menor a los $100.00 sin costos de recargo por usuarios.

Para el caso de Alma de montaña durante el primer año de uso tiene 730 horas por el único usuario maestro. Al respetar el límite de horas de uso no recibe un cargo adicional en el sistema. Y se limita a las funciones básicas de las aplicaciones.

Por otra parte se compraron dos dominios para Alma de Montaña: alamademontaña.com y almademontana.com desde el sitio www.godaddy.com

Registro de dominio .COM almademontana.com	**Registro de dominio .COM** xn--almademontaa-khb.com, almademontaña.com
Número de artículo: 101 Cantidad: 1 Duración: 1 Precio de lista: $14.99 Precio de compra: $11.99 Tarifa de ICANN: $0.18 Descuento: $0.00 Subtotal: $12.17 Impuestos: $0.00 Total: $12.17	Número de artículo: 101 Cantidad: 1 Duración: 1 Precio de lista: $14.99 Precio de compra: $11.99 Tarifa de ICANN: $0.18 Descuento: $0.00 Subtotal: $12.17 Impuestos: $0.00 Total: $12.17
Subtotal: $11.99 Tarifas: $0.18 Impuestos: $0.00 Total: $12.17 USD	Registro de dominio privado xn--almademontaa-khb.com Número de artículo: 7001 Cantidad: 1 Duración: 1 Precio de lista: $9.99

	Precio de compra: $9.99 Tarifa de ICANN: $0.00 Descuento: $0.00 Subtotal: $9.99 Impuestos: $0.00 Total: $9.99 Subtotal: $21.98 Tarifas: $0.18 Impuestos: $0.00 **Total: $22.16 USD**

Una vez comprados los dominios el siguiente paso es utilizar los servicios de hosting para el alojamiento en la web y el CMS para la gestión del sitio web.

La mejor opción es Wordpress, por 6 meses ya que cumple con los requisitos de CMS para la edición del sitio a través de una plantilla prediseñada.

Número de artículo: 580975 Cantidad: 1 Duración: 1 Precio de lista: $65.94 Precio de compra: $53.94 Tarifa de ICANN: $0.00

Descuento: $0.00 Subtotal: $53.94 Impuestos: $0.00
Total: $53.94

En el caso del Hosting se optó por utilizar los servicios de Linux CPanel por 6 meses.

Hosting Económico Linux con cPanel
Número de artículo: 32056 Cantidad: 1 Duración: 1 Subtotal: $47.94 Tarifas: $0.00 Impuestos: $0.00
Total: $47.94 USD

Durante el proceso de configuración de dominio, hosting y CMS se realizó una llamada con goddady.com y se obtuvo un cambio del dinero gastado en la compra del Hosting CPanel, este se convirtió a 5 meses más para uso de Wordpress, generando un total de 11 meses de duración de servicios de Hosting y Wordpress.

Un mes antes de finalizar los servicios en el panel de usuario de godaddy.com se recibirá una notificación indicando hacer la compra efectiva para extender el uso de los servicios.

Tabla de presupuesto para Alma de Montaña durante el primer año de uso del sistema.

Alma de Montaña	**Costo**
Uso del sistema Odoo (durante el primer año) + Servidor Amazon Web Services	$1
Registro de dominios por 1 año (almademontana.com y almademontaña.com).	$34.33
Wordpress 11 meses (Hosting y CMS básico).	$101.88
Total	$137.21

Recomendaciones del Equipo Consultor

- Se sugiere que la empresa, solicite a la Universidad Tecnológica, una consultoría en el área de finanzas, que le permitirá a la empresa, aprovechar al máximo todas las ventajas que posee el sistema Odoo.

- Se recomienda la compra de un dominio en google, para desarrollar una imagen institucional hacia los clientes, las encuestas con estos servicios privados tienen más beneficios, que en una cuenta de Google normal. La capacidad para el envío de encuestas es hasta un máximo de 10 direcciones de correo en una cuenta de correo normal, en cambio con un servicio privado, el costo mensual es de $12.00, se tiene mayor capacidad, en el envío a direcciones de correo.

- Dar continuidad a los diferentes manuales, le permiten a la empresa mantener estándares de calidad, en los productos, servicios y la contratación de nuevo personal, evitando un incremento en la rotación del personal y lo principal, que se tiene el personal idóneo.

- Seguimiento oportuno a solicitudes o comentarios que envíen los clientes potenciales en el sitio web, esto permitirá poder tener un mejor acercamiento a las necesidades del cliente, se incrementaría las cotizaciones en línea, cierre de

negocios efectivos y una sostenibilidad en los ingresos de las unidades de negocio.

- Desarrollar encuestas periódicas, para identificar áreas de mejora en los productos y servicios. Esta acción permitirá a la empresa ser competitiva y generar una mejor percepción en el mercado como marca.

- Seguimiento y mantenimiento a todas las variables contenidas en el ERP y sitio web instalados, de tal forma que cada día que pase sea más precisa y adecuada la información y la operatividad de la compañía.

Referencias

¿Quiénes somos? (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Abrir puesto de empleo. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Acciones plugin. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugins.php

Ajustes de portada. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerifite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Añadir imagen de entrada. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php

Añadir página. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/post-new.php?post_type=page

Añadir producto. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/post-new.php?post_type=product

Añadir título de entrada. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php

Añadir título. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/post-new.php?post_type=pageo

Apariencia. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/themes.php

Balki, D., Cardy, R., & Mejía, L. (2008). *Gestión de recursos humanos*. (5ª ed.). Madrid: Pearson educación.

Bermeo, M., & Caldas, C. (2014). Manual de procedimientos operativos para restaurantes de comida rápida. Recuperado de https://www.google.com/search?q=Manual+de+Procedimientos+Operativos+para+Restaurantes+de+Comida+R%C3%A1pida&oq=Manual+de+Procedimientos+Operativos+para+Restaurantes+de+Comida+R%C3%A1pida&aqs=chrome..69i57.23874j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8

Buscar plugin. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugins.php

Cargo, responsable. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Cargo. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.Amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Castillo, L. (2017). *Perfil de puesto*. Recuperado de https://es.scribd.com/document/350020263/Perfil-de-Puesto

Completar nombre. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Comprar dominio. (2018). Recuperado de https://www.godaddy.com/es/domainsearch/find?checkAvail=1&tmskey=&domainToCheck=almademontana.com

Contacto y RRSS. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Contenido principal. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Coursehero. (s. f.). *Pilares de un ERP el éxito de la implementación*. Recuperado de https://www.coursehero.com/file/p5k2ua8/PILARES-DE-UN-ERP-El-%C3%A9xito-de-la-implementaci%C3%B3n-de-un-ERP-implica-un-cambio/

Crear categoría. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Crear cuenta. (2018). Recuperado de https://sso.godaddy.com/v1/account/create?realm=idp&path=%2Fproducts&app=account&checkAvail=1&domainToCheck=almademontana.com

Crear de producto. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Crear empleado. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Crear: Categorías eCommerce. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Crear: Dirección de trabajo-empresa relacionada. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model =hr.employee&menu_id=269&action=370

Crecenegocios. (2014). *La visión de una empresa*. Recuperado de https://www.crecenegocios.com/la-vision-de-una-empresa/

Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. (10ª ed.). Santa Fe: Cengage learning.

Datos principales-productos. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.job&menu_id=323&action=456

Debates. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#menu_id=77&action=88&active_id=channel_inbox

Definición.de. (2014). *Definición de organigrama.* Recuperado de https://definicion.de/organigrama/

Descripción de producto. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/post-new.php?post_type=product

Dirección previamente creada. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Directorio de empleados actualizado. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Disponibilidad el inventario. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Elegir imagen. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Eliminar Plugins. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugins.php

Empleados. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Entradas. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php

Escritorio WordPress. (2018). Recuperado de almademontana.com/wp-admin/index.php

Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: teoría, métodos y ejercicios*. España: Días de santos.

Florido, M. (2019). *Misión, visión y valores de una empresa.* Recuperado de https://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa/

Foto empleado. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Giving International. (2017). *¿Qué son los objetivos de la empresa? – Definición y ejemplos.* Recuperado de http://givinginternational.es/que-son-los-objetivos-de-la-empresa-definicion-ejemplos/

Godaddy dominios. (2018). Recuperado de https://www.godaddy.com/es/domainsearch/find?checkAvail=1&tmskey=&domainToCheck=almademontana.com

Godaddy servicios. (2018). Recuperado de https://www.godaddy.com/es/

Goddady es. (2018). Recuperado de https://www.godaddy.com/es/company/about

Gómez, A. (2017). Tablas de corte función y uso por colores. Recuperado de https://www.cuchillalia.com/tablas-de-corte-funcion-y-uso-por-colores/

Guardar empleado. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Guardar producto. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Hernández, A., Garibay, C., & Perez, M. (2015). *Comparativo de soluciones ERP.* Recuperado de https:// gabrielacabh.wordpress.com/2015/05/11/comparativo-de-soluciones-erp/

Horas laborales. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Identidad del sitio. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Imagen de fondo. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Imagen de producto. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/post-new.php?post_type=product

Imagen del producto 2. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Información de contacto bloques. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Información de contacto recuadro. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Información de contacto. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Información del producto. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Instalar plugin. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugin-install.php

Instituto Químico Biológico. (2019). *Principios de farmacología*. Recuperado de http://www.iqb.es/ cbasicas/farma/farma06/medicina_alternativa.htm

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. (14ª ed.). Juárez: Pearson educación.

Login Oddo. (2018). recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web/login

Logo Alma de Montaña. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

M, A. (2018). *Valoraciones a empleados*: *concepto.* Recuperado de http: //empresas.infoempleo.com/ hrtrends/rating-empleados

Menú principal. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Mogrovejo, J. (2017). *Implementación del ERP open source odoo en una PYME.* (Tesis de maestría). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, EC. Recuperado de https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/98963/D-106139.pdf#page=58&zoom=100,0,629

Nombre de departamento padre. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.employee&menu_id=269&action=370

Nombre del producto. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Nuestro equipo. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Nuestros servicios. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Odoo inventario. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#view_type=kanban&model=hr.job&menu_id=323&action=456

Odoo. (s. f.). *Odoo pricing*. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES/pricing

Oracle. (s. f.). *Oracle*. Recuperado de http://www. oracle.com/ us/corporate/pricing/price-lists/index.html

Páginas. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php?post_type=page

Peeters, M. (2008). *Dando forma al futuro del trabajo*. Recuperado de https://www.odoo.com/es_ES/?utm_source=adwords&utm_medium=cpc&utm_campaign=en-adworsdcpc-brand&gclid=EAIaIQobChMIsKrlnsb74 AIVEhgMCh0eVAIBEAAYASAAEgLQDfD_BwE

Personalización CCS. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Personalización de menús y ver ubicación. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Personalizar plantilla. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Pestaña de ventas. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Pié de página. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Pirate forms, opciones. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/admin.php?page=pirateforms-admin

Pirate forms, SMTP. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/admin.php?page=pirateforms-admin

Plugins. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugins.php

Precio de venta / precio de coste. (2018). Recuperado de http://ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069/web#id=&view_type=form&model=product.template&menu_id=258&action=362

Procem consultores. (2019). *Contar con manual de procesos.* Recuperado de https://procemconsultores.com/contar-con-un-manual-de-procesos/

Publicar entrada. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php

Resultado búsqueda Plugin. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/plugins.php

Rodin, A. (2015). *Tu ERP software*. Recuperado de https://www.tuerp.com\

Rodríguez, J., & López, C. (2016). *Tipos de corte, características y aplicaciones.* Recuperado de https://books.google.com.sv/books?id= SwgRDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.

Sanitas. (s. f.) *Indicaciones y técnicas del masaje terapéutico*. Recuperado de https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/masaje-terapeutico.html

Sección inicio. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Sección nuestro enfoque. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Secciones de la página. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/customize.php?theme=zerif-lite&return=http%3A%2F%2Falmademontana.com%2Fwp-admin%2Fthemes.php

Sitio web Odoo. (2018). Recuperado de ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069

Temas. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/themes.php

Todas las páginas. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin/edit.php?post_type=page

Usuario Alma de Montana. (2018). Recuperado de http://almademontana.com/wp-admin

WordPress. (2018). Recuperado de https://wordpress.org

Anexos

ANEXO 1

MANUAL DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
DESCRIPCIONES DE PUESTOS

APROBADO POR:

PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL

San Salvador, Noviembre 2018

INDICE

Contenido

1. Información General 5
   1.1 Descripción de Visión de una empresa 5
   1.2 Descripción de Misión de una empresa 6
   1.3 Descripción de Valores de una empresa 6
   1.4 Descripción de Objetivos de una empresa. 6
   1.5 Descripción de Organigrama de una empresa 7
      1.5.1 Organigrama horizontal. 8
      1.5.2 Organigrama vertical 8
      1.5.3 Organigrama circular 8
      1.5.4 Organigrama mixto 8
      1.5.5 Organigrama escalar 8
   1.6 Descripción de puestos 9
      1.6.1 Presidencia: 10
      1.6.2 Dirección: 10
      1.6.3 Jefaturas: 11
      1.6.4 Coordinadores: 11
      1.6.5 Unidades: 12
      1.6.6 Auxiliares: 12
2. Estructura del Manual 12
   2.1 Actualización del Manual 13
   2.2 Edición, Publicación y Cambios 13
3. Visión de Alma de Montaña 14
4. Misión de Alma de Montaña 15
5. Valores de Alma de Montaña 15
6. Objetivos de Alma de Montaña 16
7. Estructura Organizacional de Alma de Montaña 17
   7.1 Orden por Departamentos 17
   7.2 Orden por Puestos 17

8. Descripción de puestos 18
8.1 Presidente 18
8.2 Gerente General 20
8.3 Jefe de Restaurante y Parque 21
8.4 Coordinador de Meseros 25
8.5 Meseros 27
8.6 Coordinador de Cocina 29
8.7 Cocinero 31
8.8 Coordinador Administrativo Contable 33
8.9 Auxiliar de Compras 35
8.10 Auxiliar de Vivero 37
8.11 Jefe Administrativo 39
8.12 Coordinador de Masajistas 42
8.13 Masajistas / Quiroprácticos 44
8.14 Coordinador de Operaciones 46
8.15 Mantenimiento de Limpieza 48
8.16 Portero y Mantenimiento 50
8.17 Encargado / Auxiliar de Producción 52
8.18 Coordinador de obra y mantenimiento 54
8.19 Auxiliar de obra y mantenimiento 56

1. Información General

El presente Manual de Estructura Organizacional, diseñado para la empresa Alma de Montaña, presenta la Misión, Visión, Valores, Objetivos, Organigrama general de la Institución e incluye la definición de las funciones de cada puesto, hasta el nivel de encargado, así como el nivel de responsabilidad y de supervisión requeridos para el desempeño óptimo de los procesos operacionales de la institución, adecuados a las funciones y autoridad que estos deben ejercer. Todas las funciones están distribuidas apropiadamente, para evitar confusiones y a la vez maximizar la efectividad y el control en la conducción de las actividades.

1.1 Descripción de Visión de una empresa

La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo. Establecer la visión de una empresa permite enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección; es decir, permite lograr que se establezcan objetivos, formulen estrategias y ejecuten tareas bajo la guía de ésta, logrando así coherencia y organización.

1.2 Descripción de Misión de una empresa

La Misión de una empresa describe la actividad, dicha actividad es clave en la empresa para el logro de su visión, que son las metas o logros que constituyen su razón de ser, trata de la razón fundamental de un negocio y el objetivo que tiene, siempre visto a largo plazo. El concepto de misión es fundamental y debe estar en total consonancia con la visión de futuro que se quiere alcanzar.

1.3 Descripción de Valores de una empresa

Este intangible, que a la vez es tan importante, nos sirve para definir los principios éticos de nuestra empresa o negocio. Una empresa con valores atrae y retiene el talento profesional, lo cual lo conduce a obtener más ventas y mejores resultados.

1.4 Descripción de Objetivos de una empresa.

Los objetivos de la empresa describen lo que una compañía espera llevar a cabo durante un período específico de tiempo. Las empresas por lo general describen sus metas y objetivos en sus planes de negocio. Los objetivos podrían

pertenecer a la empresa en su conjunto, departamentos, empleados, clientes o cualquier otra área de la empresa.

1.5 Descripción de Organigrama de una empresa

Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización, pueden incluir los nombres de las personas que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competencias vigentes, de esta manera, los organigramas deben representar de forma gráfica o esquemática los distintos niveles de jerarquía y la relación existente entre ellos.

Pueden mencionarse tres tipos de organigrama. Los organigramas generales son aquellos que ofrecen una visión simplificada de la organización, ya que sólo exhiben la información más importante. Los organigramas analíticos, en cambio, muestran datos más detallados y son más específicos. Por último, los organigramas suplementarios son un complemento de los analíticos.

No obstante, aunque esta es una clasificación generalizada de los tipos de organigramas existentes en base a lo que son las funciones que se realizan en

cada área, no podemos pasar por alto tampoco el hecho de que existe otra tipología que gira en torno a lo que es la estructura de aquellos. Partiendo de esta premisa nos encontramos con los siguientes tipos:

1.5.1 Organigrama horizontal. Se caracteriza por el hecho de que en él lo que son las jerarquías se muestran de izquierda a derecha.

1.5.2 Organigrama vertical. En su caso, las citadas jerarquías se presentan en forma de pirámide, es decir, arriba estará la autoridad más importante y abajo el trabajador con menos poder de decisión.

1.5.3 Organigrama circular. El centro del mismo es la autoridad más importante dentro de la entidad o compañía y partiendo de él se van formando los círculos que van representando al resto de miembros de aquella en base a su poder y cargo.

1.5.4 Organigrama mixto. Este tipo se caracteriza por ser una mezcla de los dos primeros tipos citados.

1.5.5 Organigrama escalar. Este tipo de organigramas no utiliza recuadros para los nombres de las unidades de la estructura, sino líneas encima de los cuales se colocan los nombres. Cuando una línea sale en sentido vertical de una línea horizontal, muestra la autoridad de esta última.

Además de todo lo expuesto podemos decir que cualquier empresa, entidad o institución cuenta con su propio organigrama.

1.6 Descripción de puestos

Un Perfil de puesto, también llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.

Además, el perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y planeación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel.

La estructura jerárquica de la empresa Alma de Montaña está formada de la siguiente manera:

Nombre del Puesto	Área	Dependencia
Presidente	Presidencia	Presidencia
Gerente General	Gerencia General	Dirección
Jefe Administrativo	Administrativo	Jefaturas
Jefe Restaurante y Parque	Restaurante y Parque	
Coordinador Administrativo Contable	Administrativo Contable	Coordinadores
Coordinador de Mesero	Atención al Cliente	
Coordinador de Cocina	Cocina	
Coordinador de Masajistas / Quiroprácticos	Masaje / Quiropráctico	
Coordinador de Obra y Mantenimiento	Obra Física y Mantenimiento	

Nombre del Puesto	Área	Dependencia
Coordinador de Operaciones	Operaciones	
Auxiliar de Compras	Administrativo Contable	Auxiliares
Auxiliar de Vivero		
Auxiliar de Obra y Mantenimiento	Obra Física y Mantenimiento	
Mesero	Atención al Cliente	Unidades
Cocineros	Cocina	
Mantenimiento de Limpieza	Intendencia	
Portero y Mantenimiento		
Masajista	Masaje / Quiropráctico	
Masajista-Quiropráctico		
Ayudante de Producción	Producción	
Encargada de Producción		

1.6.1 Presidencia:

La Presidencia es un área superior de dirección de la administración principal de la empresa, este tiene el apoderamiento para elaborar programas de acción de acuerdo a las políticas establecidas por el mismo con base a lineamentos de ley u otros organismos de la mediana y pequeña empresa, que apliquen al rubro de su negocio. Coordina con la dirección y Jefaturas los planes de acción y evaluar los resultados obtenidos.

1.6.2 Dirección:

Las Direcciones son unidades de nivel de autoridad ejecutivo que obedecen, por lo general, a una disposición administrativa, sus funciones son de tipo sustantivas para áreas o departamentos específicos, responsables de

coordinar y dirigir las actividades de las direcciones o departamentos bajo su supervisión.

1.6.3 Jefaturas:

Las jefaturas son unidades organizacionales de nivel de autoridad intermedia o de supervisión de operaciones, su creación obedece a una división del trabajo por funciones, por producto, por territorio, por clientes, proceso o fuerza de trabajo, según aplique.

1.6.4 Coordinadores:

Los coordinadores son unidades organizacionales semejantes a un departamento, pero de menor jerarquía, son responsables de la puesta en marcha de los planes de acción y se especializan en una función determinada y por lo general están subordinadas a éste.

Adicionalmente son responsable de dirigir y coordinar las actividades de las direcciones bajo su mando.

Coordina las acciones de las divisiones y unidades bajo su supervisión, colaborando con la planificación y ejecución de sus actividades a corto, mediano y a largo plazo.

1.6.5 Unidades:

Las Unidades, corresponden a un nivel operativo. Se responsabilizan por el cumplimiento de deberes y no tienen autoridad formal, por estar ubicadas en el último nivel de la cadena organizacional.

1.6.6 Auxiliares:

Responsables de la ejecución de las funciones departamentales dentro de los lineamientos establecidos por los encargados, corresponden también a un nivel operativo y último en la cadena organizacional.

2. Estructura del Manual

Este manual fue diseñado para que los usuarios del mismo obtengan un entendimiento de la organización a nivel general y por departamento, según el siguiente esquema:

- ► Visión de la empresa
- ► Misión de la empresa
- ► Valores de la empresa
- ► Objetivos de la empresa
- ► Organigrama General de la empresa

► Descripciones de los puestos

Estas descripciones de puestos incluyen los siguientes aspectos:

- ✓ Información general del puesto
  - Título del puesto
  - Supervisor Inmediato del puesto
  - Área a la que supervisa el puesto
  - Misión del puesto
- ✓ Funciones y responsabilidades generales del puesto
- ✓ Relaciones internas y externas del puesto
- ✓ Aspectos Relevantes del puesto
- ✓ Perfil requerido para el puesto
  - Habilidades y competencias requeridas

2.1 Actualización del Manual

La utilidad del presente Manual de Estructura Organizativa se mantendrá, sólo si se introducen los cambios que la dinámica funcional de la empresa Alma de Montaña requiera, es decir, el Manual no es un elemento estático, sino que deberá actualizarse a medida que cambie la estructura organizacional y las responsabilidades de los puestos para adecuarlas a las necesidades de la institución.

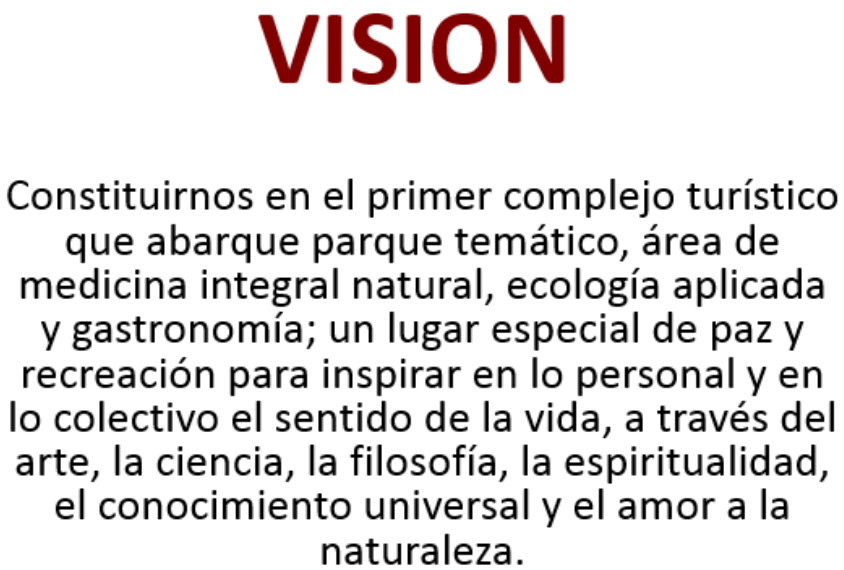
2.2 Edición, Publicación y Cambios

La actualización del manual de organización consiste en la revisión periódica que se realiza al contenido del mismo, la cual puede ser por petición del Presidente, Gerente General o Encargado del Departamento en cuestión.

El Encargado del Desarrollo Organizacional, o personal asignado para estos propósitos, tiene la responsabilidad de coordinar, realizar y aprobar todas las ediciones y revisiones del presente Manual. Las peticiones de revisión y cambios deben ser sometidas formalmente, por escrito, a este Departamento.

Además, será responsable de la entrega de ejemplares de este Manual a las personas que considere conveniente, de acuerdo con las necesidades de la institución, en caso de que se distribuya físicamente o de dar el acceso correspondiente en el sistema a los usuarios del mismo a través de la Intranet o Web de la Institución.

3. Visión de Alma de Montaña



4. Misión de Alma de Montaña

MISION

Somos una empresa que se desarrolla para el entretenimiento, recreación, la cultura, la salud y exaltación de los valores de la vida natural.

5. Valores de Alma de Montaña

VALORES

- Inteligencia
- Fe
- Buena Voluntad
- Ser:
  - ❖ Auténticos
  - ❖ Comprometidos

6. Objetivos de Alma de Montaña

OBJETIVO GENERAL

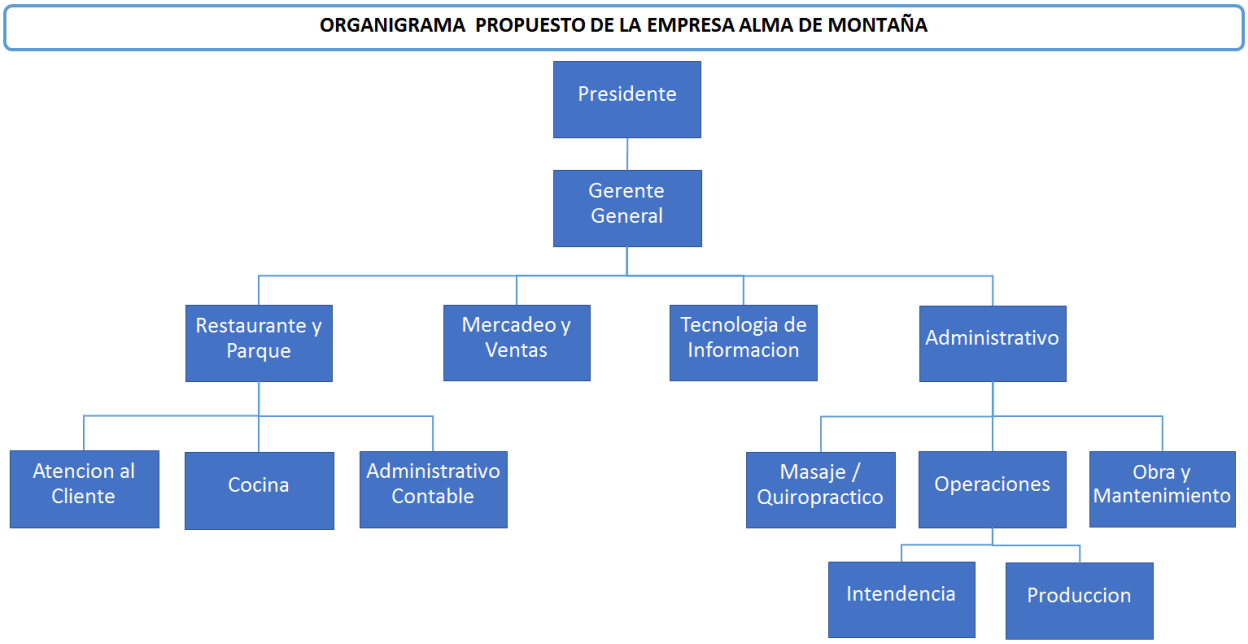
- Preservar un pulmón importante para nuestra capital como lo es el parque Alma de Montaña, es decir, flora y fauna existente en un área de 7 manzanas de bosque natural.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

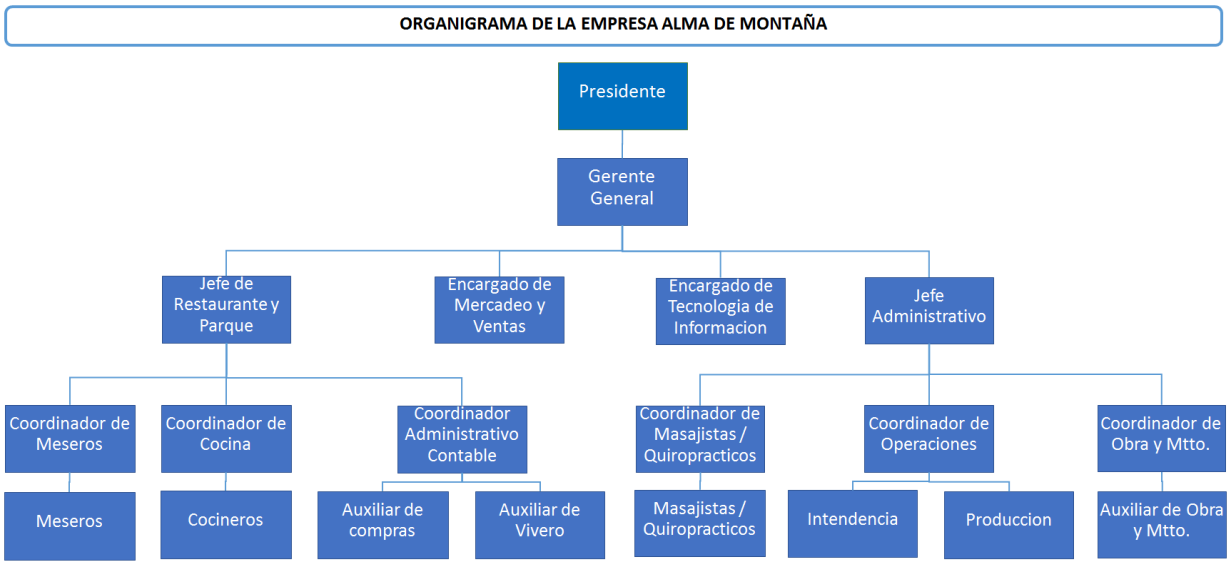
- Proteger la flora y fauna de las 7 manzanas que nos han sido encomendadas.
- Enseñar la práctica del amor a la naturaleza a las futuras generaciones de nuestra comunidad.
- Proveer a nuestra comunidad de un buen numero de empleos, dando así sostén a igual numero de familias.
- Contribuir con el desarrollo turístico de nuestra comunidad y a nivel nacional.
- Aportar nuestros conocimientos y valores en pro de la evolución del elemento humano que nos rodea.
- Ser un eslabón de la Cultura de nuestro país.

7. Estructura Organizacional de Alma de Montaña

7.1 Orden por Departamentos



7.2 Orden por Puestos



8. Descripción de puestos

8.1 Presidente

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Presidente
PUESTO AL QUE REPORTA	N/A
PUESTO QUE SUPERVISA	Gerente General Jefe Administrativo Jefe de Restaurante y Parque.
MISION DEL PUESTO	Crear y dirigir las acciones generales de la empresa, controlar y velar por que se ejecuten las políticas y procedimientos que permitan el cumplimiento de la visión de la empresa.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Planificar, dirigir y controlar todas las actividades que contribuyan al crecimiento de la empresa. 2. Crear estrategias a corto y largo plazo en torno a la comercialización de los distintos productos y los servicios 3. Presidir las reuniones de trabajo con grupo gerencial 4. Recibir cortes de caja de clínica 5. Brindar atención médica a pacientes 6. Realizar terapias asistidas a pacientes 7. Coordinar respuestas de consultas a través de teléfonos, redes sociales y correo electrónico. 8. Supervisar y coordinar obras físicas y de mantenimiento.
Semanales	1. Coordinar pago de planillas con jefaturas 2. Revisar necesidades y proyecciones de las diferentes áreas de negocio. 3. Visitar a proveedores (ferretería, almacenes, etc.)
Quincenales	1. Evaluar obras físicas y de mantenimiento 2. Realizar capacitaciones a personal del área de Clínica
Mensuales	1. Recibir informes mensuales de Jefaturas 2. Asistir a capacitaciones externas

Eventuales	1. Asistir a invitaciones de medios de comunicación 2. Participar en actividades de vinculación con instituciones. 3. Capacitar personal interno de las diferentes áreas
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Gerente General Jefe Administrativo Jefe de Restaurante y Parque Coordinador de Obra y Mantenimiento Coordinador de Masajistas Coordinador Administrativo
2. Externas.	Proveedores, Aliados y Colegas Instituciones públicas y empresas privadas Medio de comunicación
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Conservar la naturaleza profesional de la atención de medicina natural 2. Vigilar la armoniosa cohesión del personal 3. Mantenerse al día con los avances del ramo de la medicina	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 35 años
2. Grado académico	Doctor en Medicina
• Especialidad	Medicina natural Masajista quiropráctico
3. Habilidades / Competencias personales	Liderazgo Gerencial Médico Naturista Habilidades en quiropráctica y osteopatía Conocimientos Administrativos de Restaurante y Turismo
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Dr. Efraín Rosales _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.2 Gerente General

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Gerente General
PUESTO AL QUE REPORTA	Presidencia
PUESTO QUE SUPERVISA	Jefe de Restaurante y Parque Jefe Administrativo
MISION DEL PUESTO	Planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por el Presidente.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Supervisión de todas las áreas de trabajo 2. Llevar el control financiero del negocio: gastos previstos y extraordinarios, pagos a empleados y proveedores, pago de impuestos, supervisión de la caja, etc. 3. Gestionar documentación: facturas, permisos, inspecciones, etc. 4. Revisar reporte de todas las operaciones con los departamentos superiores e inferiores 5. Elaborar programas y objetivos a corto, mediano y a largo plazo.
Semanales	1. Revisión y pago de cuentas por pagar a proveedores 2. Contratación de nuevos proveedores
Quincenales	1. Revisar y avalar pagos de planillas 2. Coordinar reuniones con jefaturas y personal 3. Cotizar y organizar eventos 4. Revisar y evaluar precios de producto de venta
Mensuales	1. Colaborar y aportar ideas en materia de publicidad y marketing 2. Revisar informe de inventarios de insumos, mobiliario y equipo, productos y plantas del vivero.
Eventuales	1. Diseñar menú y desarrollo de contenido 2. Impartir capacitaciones al personal 3. Asistir a reuniones con diferentes instituciones 4. Coordinar asistencia del personal a capacitaciones externas

	5. Atender consultorías y asesorías de diferentes instituciones. 6. Establecer políticas y estrategias que sirvan de marco de referencia para tomar decisiones para otros niveles.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Presidencia
	Jefaturas
	Coordinaciones
	Personal operativo
2. Externas.	Proveedores e instituciones
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Velar por el bienestar integral del personal	
2. Mantener la buena imagen del negocio	
3. Promover la conservación de la naturaleza	
4. Guiar al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	
5. Aplicar calidad de gestión para que exista cohesión entre los colaboradores y que la organización pueda alcanzar su máximo nivel de productividad.	
6. Habilidad para gestión del tiempo	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 25 anos
2. Grado académico	Profesional Universitario Master
• Especialidad	Licenciatura en Administración o carreras afines Maestría de Administración de Negocios Con experiencia mínima de 2 años en áreas similares.
3. Habilidades / Competencias personales	Liderazgo, Inteligencia emocional Pensamiento Crítico, Comunicación Creatividad, Autocontrol Iniciativa, Capacidad para planificar Capacidad de negociación Trabajo en Equipo
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Dr. Efraín Rosales Nombre Gerente General	Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.3 Jefe de Restaurante y Parque

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe de Restaurante y Parque
PUESTO AL QUE REPORTA	Gerente General
PUESTO QUE SUPERVISA	Coordinador de atención al cliente Coordinador de cocina Coordinador administrativo contable.
MISION DEL PUESTO	Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procedimientos del restaurante de Alma de Montaña.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Controlar el cumplimiento de los procedimientos de restaurante. 2. Controlar el cumplimiento oportuno de suministros y servicios asociados al restaurante y parque. 3. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. 4. Analizar las tendencias en el consumo de los clientes 5. Evaluar continuamente el desenvolvimiento del personal bajo su cargo. 6. Supervisar la ejecución de los indicadores de calidad asociados al restaurante y parque. 7. Verificar la armonía entre los colaboradores. 8. Atender y solucionar conflictos entre los colaboradores. 9. Atender y solucionar quejas de cliente. 10. Revisar muestras en la presentación de los menús. 11. Desarrollar informes a gerencia general. 12. Administrar asistencias, ausencias, vacaciones de los colaboradores. 13. Analizar la aplicación de sanciones a los colaboradores. 14. Participar en la formación del personal a su cargo.
Semanales	1. Revisar y aprobar cálculo de los bonos y horas extras

	2. Desarrollar reunión con jefes de áreas 3. Proporcionar retroalimentación a las diferentes áreas. 4. Analizar las situaciones que se presentan en el manejo de personal y clima laboral.
Quincenales	1. Realizar propuestas de pedido de suministros. 2. Elaborar reporte de desempeño de personal. 3. Elaborar reporte de pago de salarios, bonos, horas extras etc.
Mensuales	1. Realizar y controlar el inventario de los activos fijos del restaurante. 2. Elaborar reporte y del estado actual de la maquinaria y equipo.
Eventuales	1. Apoyar al Gerente General en el análisis para la toma de decisiones, incorporación, modificación o eliminación de menús. 2. Generación de informes para Gerencia General.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Restaurante y Parque
2. Externas.	Clientes, Proveedores
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Administrar, dirigir y controlar las áreas administrativas a su cargo.	
2. Brindar oportunamente soluciones a situaciones del día a día	
3. Desarrollar estrategias que permitan eficiencia y eficacia en los recursos asignados.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente
• Edad	25 a 35 años
2. Grado académico	Profesional universitario o estudios técnicos
• Especialidad	Administración de empresas, Hostelería y turismo
3. Habilidades / Competencias personales	Liderazgo, con visión de crecimiento. Responsable. Con enfoque en resultados. Capacidad de comunicar Trabajo en equipo. Actitud de vocación. Experiencia mínima de 3 años en cargos similares especialmente en el manejo de personal, deseable en restaurantes, hoteles. Conocimiento en tendencias gastronómicas.

	Dominio de herramientas y programas informáticos.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.4 Coordinador de Meseros

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Meseros
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe de Restaurante y parque
PUESTO QUE SUPERVISA	Meseros
MISION DEL PUESTO	Organizar, dirigir y supervisar las actividades que realizan los meseros dentro del restaurante
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Dar lineamientos al personal de atención al cliente (meseros) sobre imagen y etiqueta. 2. Recibir y despedir amablemente a los clientes 3. Revisar las dotaciones en salsas y suministros generales 4. Solucionar de inmediato las quejas reportadas y anotarlas en bitácora de operación. 5. Delegar personal para coordinar parqueo 6. Coordinar el uso y lavado de utensilios en cada uno de los eventos 7. Monitorear el cumplimiento de la programación de eventos 8. Llevar un control de horarios y turnos rotación del personal bajo su cargo 9. Auxiliar a los meseros cuando se requiera
Semanales	1. Coordinar y cooperar con el aseo general de las instalaciones del restaurante, parqueo y salón de eventos 2. Colaborar en la separación de desechos
Quincenales	
Mensuales	1. Apoyar en el corte de maleza en los alrededores del restaurante 2. Asistir a reuniones con jefaturas
Eventuales	1. Apoyar al área de atención al cliente cuando falta personal
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Gerente General Jefe de Restaurante y Parque Coordinador de Cocina

	Coordinador Administrativo Contable Meseros Cocineros Auxiliar de Compras
2. Externas.	Proveedores en ausencia del Jefe de Restaurante y Parque
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Buena comunicación con el cliente y personal bajo su cargo	
2. Habilidad y capacidad para resolver situaciones difíciles	
3. Capacidad de trabajo en equipo	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 20 años
2. Grado académico	Bachillerato Estudiante Universitario
• Especialidad	Comunicaciones, Mercadeo y Publicidad Mercadeo internacional Curso de ingles
3. Habilidades / Competencias personales	Técnica en mesa y bar Responsable Ágil Con iniciativa Autocontrol Liderazgo
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ _____ Nombre Gerente General Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.5 Meseros

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Meseros
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinación de Atención al Cliente
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Proporcionar el servicio de alimentos y bebidas incluidos en el menú a todos los clientes, de forma personalizada en un ambiente agradable para lograr su satisfacción.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Realizar de forma oportuna el aseo de los ranchos y su respectivo mobiliario 2. Recibir a los clientes y orientarlos para su ubicación 3. Realizar el montaje y desmontaje de las mesas y acondicionamiento de espacios a utilizarse en área de restaurante y salón de eventos 4. Preparar la mesa de servicio (salseras, saleros, servilletas, etc.). 5. Mostrar menú a los clientes, brindar asesoría sobre los platillos, tomar el pedido y entregarlo al área de cocina para su preparación. 6. Notificar al jefe de atención al cliente cuando las cámaras refrigerantes no tengan suficientes productos. 7. Retirar los utensilios utilizados y limpiar mesas cuando el cliente se retire del restaurante. 8. Realizar las funciones inherentes a la naturaleza del cargo que le sean asignadas por su Jefe inmediato.
Semanales	N/A
Quincenales	N/A
Mensuales	N/A
Eventuales	1. Apoyar la coordinación de estacionamiento cuando se requiera 2. Colaborar en lavado de utensilios
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Coordinación de Atención al Cliente Coordinación de Cocina

	Cocineros Jefe de Restaurante y Parque
2. Externas.	Clientes.
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Excelente presentación y expresión verbal para el cliente	
2. Buena actitud en servicio al cliente.	
3. Manejo técnico de la información	
4. Venta Cruzada.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente.
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Educación Básica Bachillerato en Hostelería y Turismo
• Especialidad	Conocimiento de imagen y etiqueta
3. Habilidades / Competencias personales	Amable Proactivo Servicial Responsable Honrado Organizado Habilidad para el aprendizaje Capacidad de hablar en público.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ _____ Nombre Gerente General Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.6 Coordinador de Cocina

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Cocina
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe de Restaurante y Parque
PUESTO QUE SUPERVISA	Cocineros
MISION DEL PUESTO	Supervisar, crear y elaborar alimentos de óptima calidad utilizando los productos más frescos. Buscar siempre satisfacer y exceder las expectativas de los clientes.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Preparar y cocinar los alimentos de acuerdo a la carta o menú 2. Verificar la existencia de los diferentes insumos. 3. Recibir la solicitud del pedido. 4. Designar actividades al personal bajo su cargo 5. Preparar los alimentos con la ayuda de los cocineros. 6. Cocinar los alimentos según tiempo y cantidad. 7. Verificar el buen estado de los alimentos y las existencias necesarias para cumplir con la venta diaria. 8. Revisar diariamente la conservación de los alimentos. 9. Supervisar al personal bajo su cargo, para el buen desempeño de sus funciones. 10. Colaborar en conjunto con el personal para mantener el área de trabajo limpia y ordenada según reglas higiénicas. 11. Verificar que se cumplan las normas de higiene y seguridad
Semanales	1. Retroalimentar al personal bajo su cargo, sobre el trabajo desarrollado 2. Elaborar programa de rotación de personal, para designar actividades 3. Coordinar y apoyar en la limpieza general del área de cocina

Eventuales	Apoyar al personal de Atención al Cliente
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Gerente General Jefe de Restaurante y Parque Coordinador Administrativo Coordinador de Atención al Cliente Cocineros
2. Externas.	
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Satisfacer al cliente con la preparación de los alimentos.	
2. Conocer los principios básicos de higiene, tratamiento para la manipulación de alimento	
3. Tener conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Educación básica Bachillerato general
• Especialidad	Arte Culinaria Chef
3. Habilidades / Competencias personales	Conocimientos del equipo, útiles y materiales utilizados en la preparación de alimentos Habilidades para preparar alimentos variados. Destreza manual para el manejo de equipo e instrumentos de uso en la preparación de alimentos.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
	Fecha de elaboración: Octubre 2018

8.7 Cocinero

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Cocinero
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador de Cocina
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	El cocinero necesita tomar decisiones, conocer los principios básicos de higiene, tratamiento para la manipulación de alimentos, tener conocimientos de la normatividad y disposiciones sanitarias para la cocina.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Recibir y Revisar la solicitud del pedido 2. Preparar y cocinar los alimentos para la venta. 3. Clasificar los alimentos de acuerdo a la opción del menú solicitada. 4. Ordenar y Limpiar el área de trabajo 5. Cocinar los alimentos según tiempo y cantidad. 6. Verificar la existencia y conservación de los diferentes alimentos 7. Verificar el buen estado de los alimentos y las existencias necesarias para cumplir con la venta diaria. 8. Colaborar en conjunto con el personal a mantener todo limpio y ordenado.
Semanales	1. Lavar área de cocina (piso, horno, tragantes y utensilios) 2. Cocinar y preparar granos básicos a ocupar en la semana 3. Realizar el proceso de preparación para bebidas calientes y frías.
Quincenales	N/A
Mensuales	N/A
Eventuales	1. Apoyar en el área de atención al cliente 2. Colaborar en la preparación de harinas
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Área de cocina Área de atención al cliente Jefe de Restaurante y Parque Gerencia General
2. Externas.	Clientes
IV. Aspectos Relevantes del puesto	

1. Buena presentación e higiene personal	
2. Destreza manual para el manejo de equipo e instrumentos de uso en la preparación de alimentos	
3. Creatividad en la presentación de platillos	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Educación básica Bachillerato Estudiante Universitario
• Especialidad	Arte Culinaria Chef
3. Habilidades / Competencias personales	Responsabilidad. Capacidad para Aprender. Trabajo en Equipo Minuciosidad. Iniciativa. Capacidad para preparar alimentos variados. Capacidad para seguir instrucciones orales y escritas
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ _____ Nombre Gerente General Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.8 Coordinador Administrativo Contable

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador Administrativo Contable
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe de Restaurante y Parque
PUESTO QUE SUPERVISA	Auxiliar de compras Auxiliar de Vivero
MISION DEL PUESTO	Mantener el registro actualizado de facturación por ventas y el manejo de la caja chica en restaurante.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Realizar la cuadratura del efectivo en la caja registradora del restaurante al inicio y cierre de operaciones. 2. Recibir el efectivo por ventas realizadas a los clientes en el restaurante y entregar cambio respectivo. 3. Entregar el efectivo por los insumos que se compraran en restaurante. 4. Armonizar el ambiente del restaurante con música adecuada (dependiendo del cliente que visita el restaurante y a demanda del cliente) 5. Realizar retroalimentación al área de Atención al cliente para mejorar el servicio.
Semanales	1. Diseñar e imprimir el formulario de las órdenes para cocina 2. Ingresar las facturas al sistema. 3. Ordenar los cortes de caja de acuerdo a la fecha y correlativo de factura. 4. Realizar llamadas a proveedores para abastecer productos. 5.
Mensuales	1. Registrar facturas en libro de forma manual para enviarlas a contabilidad.
Eventuales	1. Programar reuniones con el personal para retroalimentación
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Área de cocina Área de atención al cliente

	Jefe de Restaurante y Parque Gerencia General
2. Externas.	Proveedores.
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Monitorear el balance de flujo de efectivo de la empresa.	
2. Mantener actualizados los registros de las operaciones financieras.	
3. Ser una persona organizada, y mantener en orden la documentación contable y financiera.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente.
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Bachiller Estudiante universitario
• Especialidad	Contaduría Publica Secretariado Administración de Empresas
3. Habilidades / Competencias personales	Honestidad. Capacidad de negociación. Franqueza. Madurez o inteligencia emocional. Fluidez en la comunicación. Capacidad para generar confianza.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ _____ Nombre Gerente General Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.9 Auxiliar de Compras

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Compras
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador Administrativo Contable
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Realizar, controlar y validar las compras que necesite la empresa tanto para actividades productivas como para el resto de actividades de la empresa en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al mejor precio que permita el mercado.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Gestionar, efectuar y validar las adquisiciones y contratación de insumos y servicios. 2. Mantener actualizados los precios de los insumos y servicios. 3. Desarrollar la base de proveedores. 4. Cumplir con los requerimientos de calidad al efectuar las compras de insumos y servicios solicitados. 5. Brindar informe mensual de los costos de aprovisionamiento 6. Llevar controles de ingresos y gastos. 7. Buscar continuamente el mejor precio manteniendo la calidad solicitada. 8. Evaluar al menos tres proveedores antes de tomar una decisión de compra, de lo contrario solicitar autorización de compra de la Jefatura inmediata 9. Realizar apertura y cierre de caja. 10. Armonizar el ambiente del restaurante.
Semanales	1. Diseñar formatos que faciliten el desarrollo de actividades 2. Ingresar de facturas a sistema. 3. Llevar actualizados los registros contables en libros 4. Realizar llamadas a proveedores para surtido de productos.
Quincenales	N/A
Mensuales	3. Remitir informe de facturación a Contador General
Eventuales	N/A

III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Gerente General Jefe de Restaurante y Parque Coordinador Administrativo Contable Coordinador de Atención al Cliente.
2. Externas.	Proveedores
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Habilidad en Procesos administrativos.	
2. Conocimientos en área de Planificación de adquisiciones.	
3. Gestión de logística y almacén de materiales.	
4. Elaboración de presupuestos	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Indiferente
• Edad	Mayor de 20 años
2. Grado académico	Bachillerato
• Especialidad	Contabilidad, Comercio y Administración Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.
3. Habilidades / Competencias personales	Honestidad Proactividad Honradez Trabajo en equipo Habilidad en manejo de programas computacionales
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ _____ Nombre Gerente General Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.10 Auxiliar de Vivero

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de Vivero
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador Administrativo Contable
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Ejecutar actividades de siembra, corte, poda, riego, trasplante, así como excavar, fertilizar y dar mantenimiento general las instalaciones del vivero, luciendo aseado y florecido.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Limpiar el área del vivero 2. Realizar podas 3. Barrer y recoger basura de su área de trabajo depositándola en lugares establecidos. 4. Desmalezar canastas y masetas 5. Regar las plantas 6. Manejar agro tóxicos según se requiera, teniendo en cuenta las indicaciones y normativa de cada procedimiento. 7. Mostrar plantas a los clientes 8. Realizar otras tareas relacionadas con el cargo a solicitud del Coordinador Administrativo Contable
Semanales	1. Hacer masetas de alambre galvanizado 2. Recoger hojarasca para preparación de tierra
Quincenales	1. Abonar plantas 2. Embolsar planta pequeña
Mensuales	1. Realizar injerto de plantas 2. Colocar precios en plantas
Eventuales	1. Reproducir plantas (sembrado de estacas y siembra de semillas) 2. Adecuar área de vivero para la accesibilidad de clientes (muros y gradas) 3. Reforestar árboles en diferentes áreas de las instalaciones. 4. Colaborar en otros trabajos cuando es necesario
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Gerente General

	Jefe de Restaurante y Parque Coordinador Administrativo Contable
2. Externas.	Agro servicios
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Creatividad para exhibición de plantas este florecido.	
2. Buena relación con cliente.	
3. Cumplir con las normas y programas de seguridad y la salud en el trabajo establecidos para su área de competencia	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	Masculino
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Vidente Alfabeto Plan Básico
• Especialidad	
3. Habilidades / Competencias personales	Creativo y Dinámico Responsable y Honrado Servicio al cliente Que conozca de agro servicios o agronomía
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas Nombre Gerente General	Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.11 Jefe Administrativo

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Jefe Administrativo
PUESTO AL QUE REPORTA	Gerente General Presidente
PUESTO QUE SUPERVISA	Coordinador de masajistas Coordinador administrativo Coordinador de obra y mantenimiento.
MISION DEL PUESTO	Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procedimientos administrativos, contables y de mantenimiento que rigen el funcionamiento interno de Alma de Montaña, así como administrar las actividades relacionadas con la planificación de la planilla, selección y formación del personal.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Controlar el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la empresa. 2. Controlar el cumplimiento oportuno de suministros y servicios asociados a las áreas de administradas. 3. Controlar las obligaciones bancarias de la organización 4. Velar por la eficiencia de las actividades del personal a cargo 5. Revisar y controlar los archivos administrativos 6. Evaluar continuamente el desenvolvimiento del personal bajo su cargo 7. Supervisar la ejecución de los indicadores de calidad asociados al área administrativa 8. Verificar la armonía entre los colaboradores. 9. Solución de conflictos entre los colaboradores. 10. Atender y solucionar quejas de cliente 11. Revisar cortes por cierre diario de caja 12. Desarrollar informes a gerencia general. 13. Administrar asistencias, ausencias, vacaciones de los colaboradores. 14. Analizar la aplicación de sanciones a los colaboradores.

Semanales	1. Revisar las nóminas del personal administrativo 2. Revisar y aprobar cálculo de las comisiones 3. Desarrollar reunión con jefes de áreas 4. Proporcionar retroalimentación a las diferentes áreas. 5. Analizar las situaciones que se presentan en las diferentes áreas de la empresa, manejo de personal, clima laboral.
Quincenales	1. Calcular la planilla de los colaboradores. 2. Elaborar el flujo de efectivo y presupuesto de la organización.
Mensuales	1. Ejecutar cierre contable mensual y anual de la organización. 2. Elaborar consolidación de gastos mensuales sobre impuestos a cancelar (IVA, pago de servicios fijos) 3. Realizar y controlar el inventario de los activos fijos de la organización. 4. Elaborar consolidación de gastos mensual
Eventuales	1. Apoyar al Gerente de General en el análisis para la toma de decisiones. 2. Generación de informe para Gerencia General.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Todas las áreas de la empresa
2. Externas.	Bancos, Casa Tours, Cámara de comercio
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Administrar, dirigir y controlar las áreas administrativas a su cargo.	
2. Brindar oportunamente soluciones a situaciones del día a día	
3. Desarrollar estrategias que permitan eficiencia y eficacias en los recursos asignados.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente
• Edad	25 a 35 años
2. Grado académico	Estudiantes universitarios / Profesionales Universitarios
• Especialidad	Administración de empresas Contabilidad
3. Habilidades / Competencias personales	Liderazgo, con visión de crecimiento. Habilidades negociadoras y Capacidad de análisis. Capacidad de comunicar Trabajo en equipo y Actitud de vocación.

	Experiencia mínima de 3 años en cargos similares. Manejo de personal, deseable en áreas de administración y finanzas. Dominio de herramientas y programas informáticos.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: octubre 2018	

8.12 Coordinador de Masajistas

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Masajistas
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe Administrativo
PUESTO QUE SUPERVISA	Áreas de masaje, quiropráctica, osteopatía, terapia neural
MISION DEL PUESTO	Mantener una disciplina que permita ofrecer estándares de calidad una misma técnica para los pacientes en el área de salud y rehabilitación.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Ordenar de los canapés, sabanas, forros, papel toalla. 2. Revisar el inventario de los insumos que se requieren en las actividades diarias. 3. Inspeccionar que todas las áreas de masajes funcionen en óptimas condiciones. 4. Gestionar la dotación de suministros (cremas, toallas, sabanas) 5. Aplicar masajes a clientes 6. Brindar retroalimentación al personal en algunas ocasiones de inmediato y otras en próximas reuniones con todo el personal.
Semanales	3. Revisar stock de insumos en el área
Quincenales	
Mensuales	1. Organizar reuniones de temas que se necesitan estudiar o retroalimentar al personal. 2. Elaboración de reportes de utensilios que se necesitaran para el próximo mes. 3. Coordinar con llamadas telefónica a los clientes interesados en el temascal.
Eventuales	1. Atender a los pacientes en el área de recepción, revisar recetas, atender consultas y realizar cobros. 2. Atender consultas que hacen en redes sociales. 3. Brindar apoyo en el área de masajes a otros compañeros

III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Recepción, área de alma de montaña, área de temazcalli
2. Externas.	Personas que se capacitan en el área de masajes para certificaciones.
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Ética profesional con el manejo de la información al cliente.	
2. Capacidad de trabajo en equipo.	
3. Puntualidad	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente.
• Edad	25 años en adelante
2. Grado académico	Bachillerato General o en Salud Estudios técnicos Estudios Universitarios
• Especialidad	Salud Medicina Natural
3. Habilidades / Competencias personales	Capacidad de trabajo en equipo Aspiraciones de crecimiento. Honesto Liderazgo

NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION

Lic. Lizbeth Marisol Rivas

_____ _____

Nombre Gerente General Firma

Fecha de elaboración: Octubre 2018

8.13 Masajistas / Quiroprácticos

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto	
NOMBRE DEL PUESTO:	Masajista / Quiropráctico
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador de masajistas
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Aplicar todas las técnicas necesarias que permitan devolver tranquilidad, armonía y relajación al paciente.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Preparar el área de canapé para atención a pacientes, realizando cambios de sabanas y forros para cada cliente. 2. Realizar reportes clínicos del estado actual del cliente antes de iniciar con el procedimiento de aplicación de masaje. 3. Verificar el comportamiento emocional del paciente para identificar la forma de la atención a brindar. 4. Interpretar reacciones del cliente para identificar áreas en donde se necesita mayor enfoque en el masaje. 5. Brindar asesoría especifica al paciente que contribuya al bienestar y un mejor funcionamiento físico.
Semanales	1. Desarrollar terapias neurales y/o craneosacrales
Quincenales	N/A
Mensuales	1. Preparar todas las actividades que se emplean en el proceso del Temazcal
Eventuales	1. Apoyar área de atención al cliente
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Intendencia Producción
2. Externas.	Pacientes del área de masajes.
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Cuidado y apoyo para saber escuchar al cliente	
2. Capacidad para saber escuchar cuidadosamente y adaptar su técnica según corresponda.	
3. Compromiso con la capacitación continua	
4. Alto estándar de profesionalismo con todo lo relacionado con el cliente y equipo de trabajo.	

V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente.
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Bachillerato General o en Salud Estudios técnicos
• Especialidad	Salud
3. Habilidades / Competencias personales	Empático. Profesionalismo. Trabajo en equipo. Honestidad

NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION

Lic. Lizbeth Marisol Rivas

Nombre Gerente General

Firma

Fecha de elaboración: Octubre 2018

8.14 Coordinador de Operaciones

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de Operaciones
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe Administrativo
PUESTO QUE SUPERVISA	Intendencia Producción
MISION DEL PUESTO	Brindar una atención amable y oportuna al cliente en el área de recepción para los pacientes que inician y finalizan sus consultas y/o terapias además de atender las consultas por teléfono.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Brindar atención telefónica. 2. Preparar los expedientes de los clientes próximos a atender. 3. Actualizar los datos generales de los clientes en archivo de Excel. 4. Verificar los clientes que vienen por citas 5. Realizar los cobros por servicios. 6. Atender proveedores 7. Recibir productos 8. Supervisar y administrar los trabajos del orden y aseo. 9. Supervisar y administrar las responsabilidades del portero.
Semanales	1. Actualizar cuentas de proveedores para próximos pagos.
Quincenales	1. Verificar existencia de utensilios de Limpieza
Mensuales	1. Preparar facturas para ser enviadas a contabilidad
Eventuales	1. Aplicar terapias respiratorias a pacientes 2. Cobrar a proveedores.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Jefe Administrativo Intendencia Producción
2. Externas.	Clientes y Proveedores.
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Mantener ordenados los expedientes de los pacientes	

2. Buena atención al cliente cuando ingresan a la clínica.	
3. Escucha empática a solicitudes de clientes.	
4. Actualización de los datos generales de los clientes en base de datos	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Femenino
• Edad	20 a 35 años
2. Grado académico	Bachillerato Estudiante Universitario
• Especialidad	Técnicas secretariales Administración de Empresas
3. Habilidades / Competencias personales	Conocimientos de Windows 10 Capacidad de trabajo en equipo Facilidad de expresión verbal.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.15 Mantenimiento de Limpieza

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Mantenimiento de Limpieza
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador de Operaciones
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Realizar las tareas de limpieza y mantenimiento de superficies y mobiliario en edificios y locales, seleccionando las técnicas, útiles, productos y máquinas para garantizar la higienización, conservación y mantenimiento, en su caso, bajo la supervisión del profesional competente, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de seguridad y salud.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Realizar limpieza en el área de clínica (sacudir, barrer y trapear). 2. Cambiar fuentes de agua por cubículos. 3. Limpieza en áreas de inodoros. 4. Lavar trapeadores, trastos que ocupan los masajistas (vasos, platos). 5. Lavar sabanas del área de clínica, posteriormente se doblan, se almacenan. 6. Revisar al final del día baños y recoger basura. 7. Sacudir el polvo de los muebles (sillas, sofá, gavetas)
Semanales	1. Limpieza de ventanales 2. Cambiar y lavar cortinas.
Quincenales	1. Limpieza en área de suero.
Mensuales	1. Mantener limpio el área del Temazcal (sábanas, lonas, etc.)
Eventuales	
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Coordinador Administrativo Jefe Administrativo
2. Externas.	
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Experiencia en trabajo de limpieza.	

2. Capacidad y vocación de servicio	
3. Facilidad para la comprensión de instrucciones, actitud positiva	
4. Aseo personal, buena imagen, educación.	
5. Honradez y discreción	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Indiferente.
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Bachiller Estudiante Universitario
• Especialidad	
3. Habilidades / Competencias personales	1. Ordenado 2. Trabajo en equipo. 3. Honesto. 4. Proactivo. 5. Responsable.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.16 Portero y Mantenimiento

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Portero y Mantenimiento
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador de Operaciones
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Orientar al cliente y dirigirlos de acuerdo a las necesidades del cliente.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Desarrollar actividades de limpieza en la zona de la entrada. 2. Mantener limpio los baños 3. Estar pendiente de los vehículos que ingresan. 4. Realizar monitoreo en todas las áreas de la empresa. 5. Llenado de tanques
Semanales	1. Realizar limpieza y ordenamiento del área de masajes.
Quincenales	
Mensuales	
Eventuales	1. Apoyar en área de eventos en la limpieza y ordenamiento del local
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Clínica, restaurante, área de parqueo y sala de eventos
2. Externas.	
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Atención al cliente, saludo de entrada y salida	
2. proactivo.	
3. obedecer las órdenes del jefe	
4. Respetuoso.	
5. Responsable	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Masculino
• Edad	25 a 35 años
2. Grado académico	Educación Básica / Bachiller
• Especialidad	Bachillerato General

3. Habilidades / Competencias personales	1. Ordenado 2. Trabajo en equipo. 3. Honesto. 4. Proactivo. 5. Responsable. 6. Amable 7. Servicial
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.17 Encargado / Auxiliar de Producción

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Encargado / Auxiliar de Producción
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador Administrativo
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Mantener un nivel óptimo en el inventario de suministros de materia prima para la fabricación de medicina natural y controlar de ingreso y egreso de suministros.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Medir adecuadamente las cantidades de producto a utilizar para la preparación del medicamento. 2. Optimizar procesos. 3. Realizar actividad de limpieza en el área de trabajo. 4. Apoyar actividades de limpieza en área de clínica. 5. Colocar las cantidades de capsulas exactas en los frascos. 6. Recibir materia prima 7. Verificar la adecuada rotación de los productos. 8. Mantener el registro actualizado de la rotación de inventarios. 9. Adaptar e implementar sistemas de control de calidad. 10. Registrar las ventas de productos en libro.
Semanales	1. Verificar fechas de vencimiento de los productos. 2. Realizar orden y limpieza exhaustiva del área de trabajo
Quincenales	N/A
Mensuales	1. Elaborar reporte mensual de los productos vendidos.
Eventuales	1. Cubrir vacaciones en la misma área.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Coordinador Administrativo Jefe Administrativo
2. Externas.	N/A
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Personal con habilidades integrales en salud, fabricación de medicamentos, control de calidad, desarrollo e investigación de los mismos.	

2. Experto en medicamentos, y en la utilización de los medicamentos con fines terapéuticos en el ser humano.	
3. Persona proactiva con compromiso en las actividades desarrolladas	
4. Con principio de higiene y concentración en actividades que ejecuta.	
5. Alto sentido de colaboración y con espíritu de aprendizaje.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Femenino
• Edad	N/A
2. Grado académico	Bachillerato Estudios Universitarios
• Especialidad	Químico farmacéutico
3. Habilidades / Competencias personales	Habilidades básicas en conteo, lectura. Servicial Comprometida Responsable
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.18 Coordinador de obra y mantenimiento

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Coordinador de obra y mantenimiento
PUESTO AL QUE REPORTA	Jefe administrativo Gerente General
PUESTO QUE SUPERVISA	Auxiliares de obra y mantenimiento
MISION DEL PUESTO	Gestionar el mantenimiento general de la empresa, coordinando un grupo de personas cualificadas en diferentes áreas (albañilería, carpintería, electricidad) asegurando el correcto funcionamiento de las instalaciones de Alma de Montaña.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Planificar las funciones y asignar actividades del personal a su cargo 2. Coordinar y supervisar el mantenimiento de las instalaciones 3. Estimar el tiempo y los materiales necesarios para las laborares de mantenimiento y reparaciones. 4. Elaborar reportes de solicitud de material 5. Efectuar inspecciones de las instalaciones para detectar fallas y recomendar las reparaciones pertinentes. 6. Supervisar y controlar personal a su cargo. 7. Estimar costos de las reparaciones necesarias 8. Adiestrar al personal a su cargo sobre los trabajos a realizar.
Semanales	1. Elaborar reporte de las actividades que necesiten mantenimiento preventivo, así como el estatus de actividades realizadas.
Quincenales	N/A
Mensuales	1. Elaborar reportes de actividades ejecutadas, así como la inversión realizada y proyección de mantenimiento del próximo mes.
Eventuales	1. Ejecutar indicaciones provenientes de la presidencia por medio del jefe administrativo.
III. Relaciones de trabajo	

1. Internas	Presidencia. Jefe administrativo
2. Externas.	Proveedores de materiales de construcción
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Monitorear el avance en las actividades de mantenimientos preventivos y reactivos.	
2. Gestionar solitudes de materiales y el personal para el mantenimiento de las instalaciones.	
3. Mantener estándares que permitan asegurar la calidad en las actividades ejecutadas.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Masculino.
• Edad	Mayor de 30 años
2. Grado académico	Educación Básica Bachillerato General
• Especialidad	Indiferente
3. Habilidades / Competencias personales	Honestidad. Proactivo y dinámico. Capacidad de dirigir personal. Trabajo en equipo Ampliar experiencia en el área Alta competencia en el manejo del riesgo laboral.
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General	_____ Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

8.19 Auxiliar de obra y mantenimiento

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	Auxiliar de obra y mantenimiento
PUESTO AL QUE REPORTA	Coordinador de obra y mantenimiento.
PUESTO QUE SUPERVISA	N/A
MISION DEL PUESTO	Desarrollar todas aquellas actividades de montaje, ajuste, acondicionamiento y reparación de todas las áreas en materia de infraestructura (albañilería, carpintería, electricidad) de Alma de Montaña.
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÓN**
Diarias	1. Realizar reparaciones de mantenimiento general del mobiliario e instalaciones. 2. Realizar tareas de mantenimiento correctivo y preventivo, conforme a las actividades asignadas. 3. Levantar reportes de los desperfectos identificados para gestionar su reparación, mantenimiento y prevención de accidentes.
Semanales	N/A
Quincenales	N/A
Mensuales	N/A
Eventuales	1. Apoyar todas las actividades que son requeridas por el coordinador de obra y mantenimiento.
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	Coordinador de obra y mantenimiento.
2. Externas.	N/A
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1. Rapidez, prudencia, eficiencia y razonamiento analítico, al momento de realizar las acciones de mantenimiento necesarias	
2. Ejecución de actividades con calidad y efectivas	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo:	Masculino.
• Edad	Mayor de 18 años
2. Grado académico	Educación Básica
• Especialidad	N/A

3. Habilidades / Competencias personales	Experiencia básica en el área de mantenimiento y construcción. Iniciativa y cooperación Responsabilidad Trabajo en equipo
NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Lic. Lizbeth Marisol Rivas _____ Nombre Gerente General _____ Firma	
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

ANEXO 2

REGLAMENTO INTERNO

APROBADO POR:

PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL

San Salvador, Noviembre 2018

Contenido

CAPITULO I 5

DISPOSICIONES PRELIMINARES 5

CAPITULO II 6

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA 6

CAPITULO III 7

DEL PERSONAL, REQUISITOS DE INGRESO 7

CAPITULO IV 9

DIAS Y HORAS DE TRABAJO 9

CAPITULO VI 10

SALARIOS Y COMPROBANTES DE PAGO 10

CAPITULO VII 11

DIAS DE ASUETO 11

CAPITULO VIII 12

VACACIONES ANUALES REMUNERADAS 12

CAPITULO IX 13

AGUINALDO Y GRATIFICACIONES 13

CAPITULO X 14

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES 14

CAPITULO XI 17

PREVISION SOCIAL O SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.....17

CAPITULO XII 17

MEDIDAS DISCIPLINARIAS.....17

CAPITULO XIII.....18

PETICIONES Y RECLAMOS.....18

CAPITULO XIV 19

DEL TRABAJO DE LAS MUJERES.....19

CAPITULO XV.....20

DEL TRABAJO DE LAS Y LOS MENORES DE EDAD.....20

CAPITULO XVI 21

EXAMENES MEDICOS Y MEDIDAS PROFILACTICAS.....21

CAPITULO XVII.....22

DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA 22

CAPITULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Art. 1.- El presente reglamento Interno de Trabajo tiene por objeto establecer claramente las normas y disposiciones de orden técnico y administrativo a que deben sujetarse Alma de Montaña y sus empleados en la ejecución o prestación concreta del trabajo o de los servicios.

Art. 2.- En el texto de este Reglamento, Alma de Montaña se denominará "" y las personas que presten en él sus servicios, en virtud de un contrato de trabajo se llamaran "Los Empleados" o bien "El Personal".

Art. 3.- La empresa de Alma de montaña se divide en dos grandes rubros: uno es la medicina natural y la parte de recreación y cultura, tiene por finalidad ofrecer un espacio donde los clientes puedan disfrutar de la naturaleza en un ambiente familiar, encontrando medicina natural variada, soluciones de salud y de prevención, así como opciones de turismo de aventura, siendo los servicios que ofrece: Turismo, Ecología y Naturaleza (senderos para caminar), Relax (Plazas de descanso y meditación), Recreación , Cultura y Valores (Plazas Interpretativas), en el lugar pueden desarrollar las siguientes actividades: Organización de Celebraciones, Alquiler de Espacios para Celebraciones, Reuniones de trabajo, Conferencias y más, Gastronomía, Karaoke Inglés y Español, Música y videos en pantalla gigante, Deportes Extremos (Senderismo y Canoping), además de contar con un Vivero.

Art. 4.-El domicilio principal de Alma de Montaña es al costado oriente del parque Balboa, Col. Monterrey No 3A, Los Planes de Renderos, municipio de Panchimalco, departamento de San Salvador, a 10 Minutos de la capital, San Salvador.

Art. 5.-El presente Reglamento Interno de Trabajo no se aplicará a aquellas personas que ejecuten una obra o presten un servicio a la empresa, pero no como trabajadores de este sino de otra empresa con la que la empresa hubiere celebrado un contrato civil o mercantil de prestación de servicios.

CAPITULO II

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN INTERNA

Art. 6.- El Presidente, es la autoridad máxima en la dirección administrativa y técnica de la Institución y sus funciones las ejercerá directamente o por delegación, según sea el caso.

Art. 7.-El Presidente tiene la representación legal de la empresa o en lo judicial y extrajudicial.

Art. 8.- La administración directa corresponde al Gerente General, con la colaboración de los Jefes de áreas, que por razones administrativas el presidente estime conveniente designar, y cuyas atribuciones están determinadas por las funciones que realizan según las actividades propias de su cargo.

Art. 9.- El Gerente General es el Superior Jerárquico en cuestiones laborales, teniendo la administración de la empresa y las facultades delegadas por el Presidente.

Art. 10.- Las funciones administrativas de la empresa, serán responsabilidad de: El presidente, Gerente General, Jefes y Coordinadores de departamento.

Los altos empleados que desempeñen tales puestos serán representantes de la empresa en sus relaciones con el personal y como tales son responsables de dirigir al personal de sus respectivas áreas y de propiciar un ambiente de trabajo adecuado; además de velar porque se ejecuten con responsabilidad las labores correspondientes en sus respectivas unidades.

Art. 11.-Los Jefes de Departamento estarán directamente encargados de que se ejecuten con la prontitud debida las labores correspondientes y responderán por la calidad de su trabajo ante el superior jerárquico respectivo.

Art. 12.-Las Áreas de la empresa que se establezcan dentro del parque, estarán a cargo del Gerente General, quien desempeñara sus funciones con las atribuciones que se le confieran.

Art. 13.-Los Jefes de Áreas estarán obligados a velar por el buen funcionamiento de la misma y responderán ante la Gerencia General de la eficiencia de su personal.

Art. 14.-Para el mejor cumplimiento de los fines en cuanto al orden administrativo en general, la empresa podrá hacer en el futuro los cambios y modificaciones requeridos en su organización y estructura jerárquica.

CAPITULO III

DEL PERSONAL, REQUISITOS DE INGRESO

Art. 15.- El personal de la empresa se clasifica como sigue:

a) **EMPLEADOS PERMANENTES:** Son los empleados contratados por tiempo indefinido, previo cumplimiento satisfactorio de 30 días como periodo de prueba.
b) **EMPLEADOS EN ENTRENAMIENTO:** Los empleados contratados por tiempo determinado en los casos que la ley lo permite.
El trabajo de los menores de 18 años debe ser especialmente adecuado a su edad, estado físico y desarrollo; y respecto de las mujeres se observará lo prescrito en el Código de Trabajo.

Art. 16.-Toda persona que desee prestar sus servicios a la empresa, deberá presentar a la Jefatura Administrativa, hoja de vida y pasar a entrevista con el encargado de reclutamiento y selección de personal. La hoja de vida deberá incluir la siguiente información:

a) Nombre y apellidos del solicitante.
b) Lugar y fecha de nacimiento
c) Nacionalidad y domicilio
d) Teléfono móvil
e) Estado civil
f) Numero de afiliación al ISSS y a la AFP.
g) Número, lugar y fecha de expedición del Documento Único de Identidad y cuando no fuere obligación tenerlo, se hará mención de cualquier documento fehaciente de identificación.
h) Número de identificación tributaria, licencia de conducir y carné electoral.
i) Estudios realizados, títulos o diplomas obtenidos o grados de instrucción alcanzados.
j) Idiomas que habla, lee, escribe o traduce.
k) Detalle de referencias de su empleo actual o anterior, señalando el tiempo de trabajo, los sueldos y las razones o motivos de su retiro.

Cuando fuese su primer empleo deberá declararlo así:

a) Nombre de las personas que dependerán económicamente del solicitante.
b) Personas que pueden dar referencia sobre el comportamiento y/o desempeño del solicitante, agregando las recomendaciones de las mismas.
c) Nombre, apellido, dirección y teléfono de la persona a quien deberá darse aviso en caso de enfermedad o accidente.
d) Nombre, apellido y grado de parentesco con empleados de la empresa.
e) En caso de que el solicitante hubiese trabajado anteriormente en la empresa deberá especificar:

- ✓ Fecha de ingreso y cargo desempeñado
- ✓ Área y jefes inmediatos
- ✓ Fecha y motivo de retiro

Toda solicitud deberá ir acompañada de:

- ✓ Certificados médicos que hagan constar a la empresa la buena salud del solicitante.
- ✓ Solvencia de antecedentes penales extendida por la Dirección General de Centros Penales y Readaptación.
- ✓ Solvencia de antecedentes policiales extendida por la Policía Nacional Civil.
- ✓ Cualquier otra información que se estime necesaria y lo que deseare adicionar el solicitante por considerarlo de interés.

Art. 17.- El contenido de lo declarado en la solicitud de trabajo se considera fidedigna y, en consecuencia, cualquier inexactitud en ella o cualquier alteración, modificación o falsificación en los certificados exigidos se tendrán como fraudulenta y dará lugar a que el empleado sea despedido al descubrirse la falta por la empresa, de conformidad a lo establecido en el numeral 1, del Art. 50 del Código de Trabajo.

Art. 18.-La contratación se hará con base a méritos y eficiencia comprobados por medio de exámenes psicotécnicos y de capacidad que rendirá en la empresa, en la forma que la Gerencia General o Área Administrativa determine según los casos. En igual forma será entrevistado por los jefes que la Gerencia General designe.

Art. 19.- Toda persona que desee trabajar en la empresa se someterá a un periodo de prueba de 30 días, remunerados, a excepción del pago de viáticos. Dentro de este periodo, la empresa o el empleado en prueba, podrán dar por terminada la relación laboral sin expresión de causa. La misma regla se aplicará para aquellos que reingresen a laborar en la empresa.

Para el caso de los empleados contratados en entrenamiento, si antes de transcurrido un año se celebrare un nuevo contrato con el mismo trabajador y para la misma clase de labor, no se entenderá estipulado periodo de prueba en el nuevo contrato. Además, en este caso, el contrato de los mismos se tendrá por terminado sin responsabilidad alguna para la empresa llegada la fecha de su terminación.

Art. 20.- vencido el término de 30 días a que se refiere el Artículo anterior, sin que por parte de la empresa o del empleado, se haya dado por terminada la relación de trabajo, el contrato individual de trabajo se entenderá celebrado por tiempo indefinido, salvo casos en que la ley permita fijar plazo.

CAPITULO IV

DIAS Y HORAS DE TRABAJO

Art. 21.- Las jornadas ordinarias diurnas de trabajo serán de ocho horas diarias y estará comprendidas entre las 6:30 horas y las 20:00 horas de un mismo día en diferentes turnos de lunes a domingo:

- ✓ 9:00 am - 5:00 pm
- ✓ 1:00 pm - 9:00 pm
- ✓ 8:00 am - 4:00 pm
- ✓ 10:00 am - 6:00 pm
- ✓ 7:00 am - 3:00 pm
- ✓ 7:00 am - 12:00 m / 5:00 pm - 8:00 pm
- ✓ 6:30 am - 1:00 pm
- ✓ 11:00 am - 8:00 pm
- ✓ 12:00 am - 8:00 pm

La jornada semanal diurna será de cuarenta y cuatro horas

Art. 22.- El horario ordinario de trabajo será cumplido de conformidad a una doble jornada y estará sujeto a los turnos que establezca la Administración de la empresa sin exceder las horas establecidas como límites de la jornada de trabajo.

Entre la primera y la segunda jornada diurna de cada uno de los turnos establecidos, los empleados gozaran de una pausa de sesenta minutos destinada a tomar sus alimentos.

Art. 23.-El trabajo de horas extraordinarias, podrán pactarse en forma ocasional cuando las circunstancias imprevistas, especiales o necesarias lo exijan.

Todo trabajo realizado en exceso de la jornada ordinaria pactada o de asueto, será remunerado con el salario básico, más un recargo consistente en el cien por ciento del salario básico por hora, hasta el límite legal. Cuando trabaje en día domingo o en el día de descanso convenido, el empleado tendrá derecho al salario básico correspondiente más una remuneración del 50% adicional como mínimo por las horas que labore y a un día de descanso compensatorio remunerado que será considerado en la siguiente semana.

Art. 24.-Ningún empleado podrá trabajar horas extraordinarias ni permanecer en la empresa sin motivo justificado y sin haber sido autorizado previamente por la Administración.

Los trabajos que, por fuerza mayor, como en casos de incendio, terremoto y otros análogos serán remunerados únicamente con el salario básico. El número de horas de trabajo efectivo puede ser adaptado a las necesidades de la empresa, por la Administración Central, sin dañar laboralmente los derechos de los empleados de común acuerdo con éstos y mediante la aprobación de la Dirección General de Trabajo.

CAPITULO VI

SALARIOS Y COMPROBANTES DE PAGO

Art. 25.- El pago de los salarios se hará quincenalmente, el quince y el último de cada mes, entregando en efectivo a cada empleado; si el día de pago fuese de descanso o día feriado se efectuará el día hábil anterior.

El pago se hará bajo el sistema de pago en efectivo por el área Administrativa y para ello la empresa entrega en efectivo el dinero al empleado, emitiendo una nota de pago, conteniendo el salario devengado en el periodo de pago, salario por trabajo extraordinario, menos los descuentos evaluados y autorizados por Gerencia General. Todo el control de pago, así como las respectivas notas de pago estarán centralizadas en el Departamento Administrativo de la empresa.

Art. 27.- Todo empleado sujeto a horario tendrá derecho a un día de descanso remunerado con salario básico, por cada semana laboral que

complete. El empleado que no complete su semana laboral sin causa justificada de su parte, no tendrá derecho a la remuneración aquí establecida.

Art. 28.- Se establece como día de descanso semana el día domingo, excepto en aquellos casos que se preste ese día un servicio que por su naturaleza esté sujeto a horario, jornada y turnos especiales y días de descanso establecidos en sus respectivos Contratos Individuales de Trabajo. En todo caso, la jornada y semana laboral no excederá de su duración normal y el descanso semanal será concedido en un día fijo.

Los empleados que trabajen en su día de descanso semanal, cualquiera que fuere el tiempo trabajado, tendrán derecho al salario básico correspondiente a ese día más el recargo del 50% de su salario básico, y además un día de descanso compensatorio, que deberán gozar en el curso de la siguiente semana. Si trabajaren en horas extraordinarias, el cálculo para el pago de los recargos respectivos se hará tomando como base el salario extraordinario que les corresponde por el trabajo de ese día.

La remuneración del día de descanso semanal y de los días de asueto se entiende comprendida en el salario mensual del empleado.

CAPITULO VII

DIAS DE ASUETO

Art. 29.- Se establecen como días de asueto remunerados los comprendidos en el artículo 190 del Código de Trabajo y otros que la empresa reconoce y son los que a continuación se enumeran:

a) Primero de enero (año nuevo)
b) Jueves, viernes, y sábado de la Semana Santa.
c) Primero de mayo, día del trabajo.
d) Seis de agosto
e) Quince de septiembre
f) Dos de noviembre
g) Veinticinco de diciembre

Los días de asueto serán únicamente gozados por el personal del área de clínica natural, para el resto del personal quedan sujetos a decisión de la Gerencia General. Además, se establecen el tres y cinco de agosto en la ciudad

de San Salvador; y en el resto de la República, el día principal de la festividad más importante del lugar, según la costumbre.

Art. 30.- el día de asueto debe remunerarse con salario básico de acuerdo con las reglas establecidas en el literal A) del Art. 142 del Código de Trabajo.

Si el salario se hubiere estipulado por semana, quincena, mes y otro periodo mayor, se presumirá que en su monto está incluida la remuneración del día de asueto.

Art. 31.- Los empleados que de común acuerdo con la empresa trabajaren en día de asueto, devengaran un salario extraordinario integrado por el salario ordinario más un recargo del 100% de éste.

Si trabajaren en horas extraordinarias, el cálculo para el pago de los recargos respectivos se hará en base al salario extraordinario establecido en el inciso anterior.

CAPITULO VIII

VACACIONES ANUALES REMUNERADAS

Art. 32.- Después de un año de trabajo continuo, los empleados tendrán derecho a un período de vacaciones cuya duración será de quince días, los cuales serán remunerados con una prestación equivalente al salario ordinario correspondiente a dicho lapso más un 30% del mismo; según art 177 del Código de Trabajo.

Los días de asueto y de descanso semanal que quedaren comprendidos dentro del período de vacaciones, no prolongarán la duración de éstas; pero las vacaciones no podrán iniciarse en tales días. Los descansos semanales compensatorios no podrán incluirse dentro del período de vacaciones.

Todo trabajador, para tener derecho a vacaciones, deberá acreditar un mínimo de doscientos días trabajados en el año, aunque en el contrato respectivo no se le exija trabajar todos los días de la semana, ni se le exija trabajar en cada día el máximo de horas ordinarias. Art. 180 del Código de Trabajo.

Art. 33.- La empresa señalará la época en que el empleado deberá gozar sus vacaciones dentro de los límites de ley y notificará la fecha de iniciación de las mismas por lo menos con 30 días de anticipación. Art. 182 Código de Trabajo.

Art. 34.-Las vacaciones no podrán ser compensadas en dinero o en especie, ni podrán fraccionarse o acumularse sus periodos y a la obligación de la empresa de darlas corresponde la del empleado de tomarlas.

CAPITULO IX

AGUINALDO Y GRATIFICACIONES

Art. 35.- Los empleados que al doce de diciembre de cada año tuvieren 6 meses o más al servicio de la empresa, recibirán en concepto de aguinaldo, el equivalente a un mes de salario.

Quienes tuvieren menos de 6 meses de servicio a la fecha mencionada, les corresponderá por ese concepto la parte proporcional al tiempo laborado.

La cantidad mínima que deberá pagarse al empleado no será menor a lo estipulado en el Art. 198 del Código de Trabajo.

Art. 36.-Perderan totalmente el derecho de aguinaldo los empleados que, en dos meses, sean o no consecutivos, del periodo comprendido entre el doce de diciembre anterior y el once de diciembre del año en que deba pagarse el aguinaldo, hayan tenido en cada uno de dichos meses, más de dos inasistencias injustificadas al trabajo, aunque éstas solo fueren de medio día.

Art. 37.-Para los efectos del artículo anterior, se tomarán como faltas justificadas de inasistencias las siguientes:

a) El goce de vacaciones
b) Los permisos escritos autorizados por su Jefe
c) La suspensión disciplinaria
d) Las causas que según la ley suspenden el contrato individual de trabajo
e) Todo caso fortuito o de fuerza mayor que impida al empleado asistir a sus labores.

Cuando la inasistencia al trabajo se deba a la privatización de libertad del empleado por autoridad competente, seguida de un procedimiento legal en el que se le impusiere la pena de prisión en virtud de sentencia condenatoria y ejecutoriada, tal inasistencia se considerará injustificada.

A quienes tuvieren menos de seis meses de servicio, les corresponderá la parte proporcional al tiempo laborado.

Art.38.-Si durante el primer semestre del año las empleadas y los empleados hubieren gozado de permisos, sin goce de salario y tuvieren faltas de asistencias, llegadas tardías, etc., se descontarán los días que hayan estado ausentes para calcular la parte proporcional del monto de la remuneración.

Art. 39.-La empresa concede a sus empleadas y empleados un complemento por subsidio hasta llegar al cien por ciento de su salario básico, en caso de incapacidad temporal por enfermedad o accidente común declarada por el ISSS y debidamente comprobada a partir del cuarto día de incapacidad.

CAPITULO X

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

Art. 41.- Son obligaciones de los empleados:

a) Desempeñar el trabajo convenido que la empresa indique, siempre que sea compatible con sus aptitudes o condición física y que tenga relación con las actividades a que se dedica la empresa.
b) Obedecer las instrucciones que reciba de sus superiores, en lo relativo al desempeño de sus labores.
c) Realizar su trabajo con diligencia, dedicación y eficiencia, en el lugar, tiempo y condiciones determinadas por sus superiores para ejecutarlas.
d) Observar buena conducta en el desempeño de las tareas asignadas fuera de sus horas de trabajo mientras porten distintivos de la empresa.
e) Ser cortes y amable con los clientes, poniendo empeño en atender a facilitarles la ejecución de los servicios que trataren con la empresa.
f) Guardar consideración y respeto a sus jefes, compañeros y subalternos.
g) Presentarse y retirarse de la empresa a alas horas señaladas en sus respectivos horarios de trabajo y cuando faltare, por cualquier causa, deberá dar aviso a su jefe inmediato por cualquier medio.
h) Cuidar y conservar en buen estado la maquinaria, equipo, instrumentos y herramientas de trabajo a su cargo y reportar a quien corresponda, la necesidad de limpieza o reparación necesaria.
i) Prestar auxilio en cualquier caso de emergencia sea en las instalaciones de la empresa o en la persona de algún miembro del personal.

j) Observar todas las prescripciones de higiene y seguridad establecidas por la Ley y las indicadas en el Reglamento por la seguridad y protección de los trabajadores y lugares de trabajo.
k) Presentarse puntualmente a sus labores y ocupar prontamente sus lugares asignados para el trabajo.
l) Suministrar al Área Administrativa la información que por su importancia debe ser actualizada en su expediente, tales como: estudios realizados, cambio de dirección, número telefónico, estado civil y otros que se soliciten.
m) Los empleados que en el desempeño de sus labores tuviesen a su cargo manejo de fondos o valores, estarán especialmente obligados a rendir cuentas en forma y tiempo que determine la Gerencia General.
n) Someterse a examen médico cuando fuere requerido por la empresa, con el objeto de comprobar su estado de salud.
o) Presentarse correctamente vestido y mantenerse así durante la jornada de trabajo.
p) Cumplir las disposiciones del presente Reglamento Interno de Trabajo, Código de Trabajo y demás leyes en materia laboral.

Art. 42.- Además de las prohibiciones establecidas en el Artículo 32 del Código de Trabajo, se prohíbe a los empleados:

a) Dar información sobre valores monetarios y demás operaciones de la empresa; toda información de esta naturaleza solo podrá ser dada por el jefe del Departamento respectivo o el Gerente General, bajo su responsabilidad.
b) Revelar cualquier información que adquieran en relación con los asuntos de la empresa y sus clientes, o discutir información alguna obtenida en la empresa fuera de las oficinas del mismo.
c) Permanecer o circular en los lugares de la empresa que no sean aquellos en que deban desarrollar su trabajo, así como también entrar a este fuera de las horas de trabajo sin estar autorizado para ello.
d) Recibir para sí de parte de los clientes regalías o promesas de remuneración para lograr ventajas o beneficios de cualquier índole por ejecutar o abstenerse de realizar cualquier acto inherente a sus funciones.
e) Hacer uso en beneficio propio o de tercera persona, o tolerar el uso indebido de fondos o valores de la empresa que le hayan sido confiados.
f) Presentarse a la empresa bajo los efectos de bebidas embriagantes o drogas de cualquier naturaleza, o consumirlas durante el desempeño de sus labores.
g) Alterar, falsificar o destruir cualquier documento perteneciente a los clientes o empresa.

h) Faltar al desempeño de sus labores sin permiso otorgado o causa justificada.
i) Abandonar sus labores durante la jornada de trabajo sin causa justificada, permiso del Jefe o Gerente de la respectiva dependencia.
j) Sacar de las oficinas de la empresa libros, registros o cualquier otra clase de documentos, sin permiso por escrito del Gerente General.
k) Recibir visitas, resolver asuntos particulares y escribir correspondencia personal durante las horas de oficina.
l) Hacer o recibir llamadas telefónicas personales, sin importancia, que no tengan relación con los asuntos de la empresa.
m) Introducir paquetes, bultos o envoltorios; o sacarlos de la empresa sin conocimiento y consentimiento del jefe inmediato.
n) Dedicarse dentro de las oficinas de la empresa, a cualquier actividad o juego con ánimo de lucro.
o) Cometer actos inmorales, participar en riñas o peleas o usar lenguaje soez al dirigirse a sus compañeros de trabajo o jefes.
p) Emplear los útiles, materiales o herramientas suministrados por la empresa, para el objeto distinto de aquel a que están normalmente destinados o en beneficio propio o de personas ajenas a la Empresa.
q) Portar arma de cualquier clase durante el desempeño de las labores, a menos que estas sean necesarias en el trabajo encomendado.
r) Resolver y ordenar cualquier asunto en contravención a este Reglamento o disposiciones giradas por la Administración Central.
s) Hacer cualquier clase de propaganda política o religiosa en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores.
t) Ejecutar actos que puedan poner en peligro la propia seguridad del empleado, la de sus compañeros, jefes, clientes, mobiliario y equipo de la empresa.

Art. 43.-Obligaciones de la empresa.

a) Pagar al empleado su salario en la forma, cuantía, fecha y lugar establecidos en este reglamento.
b) Pagar a los empleados una cantidad equivalente al salario devengado durante el tiempo que dejaren de trabajar cuando sea por causa imputable a la empresa según lo establecido en e l Código de Trabajo.

CAPITULO XI

PREVISION SOCIAL O SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Art. 45.-La empresa adoptará y pondrá en práctica en los lugares de trabajo medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, salud e integridad personal de sus trabajadores, aplicando para ello, en lo que fuere pertinente el “Reglamento General sobre Seguridad en los Centros de Trabajo”

Art. 46.-La empresa cumplirá con las Leyes, Reglamentos y demás disposiciones de las autoridades competentes en lo referente a seguridad, salud e higiene de sus empleados.

Art. 47.-La empresa mantendrá en lugares accesibles y para uso gratuito de todos los trabajadores a su servicio, un botiquín en la forma que determine la Dirección General de Previsión Social.

Art. 48.-En virtud de estar sujetos al Régimen del Seguro Social, la empresa quedara exento de las prestaciones que imponen el Código de Trabajo y otras Leyes a favor de los trabajadores, en la medida que sean cubiertas por el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

CAPITULO XII

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Art. 49.-La violación o infracción por parte de los empleados de las obligaciones o prohibiciones establecidas en este Reglamento, o de las establecidas en las leyes y demás fuentes de obligaciones laborales serán sancionadas según su gravedad con las siguientes medidas disciplinarias:

a) Amonestación verbal:
   Deberá hacerla el jefe inmediato o el Gerente, cuando el empleado infrinja cualesquiera de las disposiciones del presente Reglamento y no diere explicación satisfactoria de su infracción.
b) Amonestación Escrita:

La hará el Jefe inmediato o el Gerente al empleado, cuando éste infrinja reiteradamente las disposiciones del Reglamento, o la gravedad de la infracciona si lo amerite, debiendo enviar copia al área Administrativa, para que sea registrado en el expediente del empleado. El Jefe o Gerente que haga la amonestación guardará la reserva del caso.

c) Suspensión por día:
   El Jefe inmediato o Gerente aplicarán esta sanción cuando el empleado haya sido objeto de dos o más amonestaciones escritas, al igual que cuando infringiere con mayor gravedad este Reglamento.
   Esta sanción será notificada por escrito al empleado y se enviará copia al área Administrativa para su historial.
d) Suspensión por más de un día hasta treinta días.
   El área Administrativa a solicitud del Jefe inmediato o el Gerente, solicitará la correspondiente autorización del funcionario competente del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para aplicar esta sanción cuando el empleado cometa una falta muy grave y sea calificada como tal por el Inspector General de Trabajo.

La aplicación de las medidas antes mencionadas se hará según la gravedad de la falta.

Art. 50.- En el ejercicio de sus normas disciplinarias, la empresa procederá conforme se establece en el presente Reglamento y en el Código de Trabajo.

CAPITULO XIII

PETICIONES Y RECLAMOS

Art. 51.-Sus peticiones o reclamos los empleados los presentaran al Jefe inmediato respectivo o a quien le sustituya. Salvo en casos de no ser resuelta la petición o quedar los peticionarios inconformes se incurrirá a la Gerencia General para su intervención.

Art. 52.-Toda petición se resolverá dentro de los ocho días posteriores a la presentación.

CAPITULO XIV

DEL TRABAJO DE LAS MUJERES

Art. 53.-Las mujeres embarazadas no pueden ser destinadas a trabajos que requieran esfuerzo físico incompatible con su estado.

Se presume que cualquier trabajo que requiera un esfuerzo físico considerable, es incompatible con el estado de gravidez después del cuarto mes de embarazo.

Art. 54.-Desde que comienza el estado de gravidez, hasta que concluya el descanso post-natal, el despido de hecho o el despido con juicio previo no producirán la terminación del contrato de la mujer empleada, excepto cuando la causa de estos haya sido anterior al embarazo; pero aun en este caso, sus efectos no tendrán lugar sino hasta inmediatamente después de concluido el descanso post-natal antes expresado.

Art. 55.-La empresa está obligado a dar a la empleada embarazada, en concepto de descanso por maternidad, doce semanas de licencia, seis de las cuales se tomarán obligatoriamente después del parte; y, además, a pagarle anticipadamente una prestación equivalente al setenta y cinco por ciento del salario básico durante dicha licencia.

“En caso de enfermedad que, de acuerdo con un certificado médico sea consecuencia del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a un descanso prenatal suplementario cuya duración máxima será fijada por la reglamentación del Código de Trabajo.

Cuando el parto sobrevenga después de la fecha presunta, el descanso tomado anteriormente será siempre prolongado hasta la fecha verdadera del parto, y la duración del descanso puerperal obligatorio no será reducida.

En ningún caso la empresa estará obligado a pagar, una prestación en dinero más allá de los límites previstos en el primer inciso del presente Artículo.

La empresa podrá reducir, de la prestación en dinero a que se refiere el primer párrafo de este artículo, el equivalente de lo que la empleada hubiese recibido a título de subsidio en dinero en virtud de la Ley del Seguro Social y su Reglamento de Aplicación.

Art. 56.- Para que la empleada goce de la licencia establecida en el artículo anterior, será suficiente presentar a la empresa una constancia médica

expedida en papel simple, en la que se determine el estado de embarazo de la empleada indicando la fecha probable del parto.

Art. 57.-Para que la empleada tenga derecho a la prestación económica establecida en este capítulo, será requisito indispensable que haya trabajado para la misma Empresa durante los seis meses anteriores a la fecha probable del parto; pero en todo caso tendrá derecho a la licencia establecida en el Art. 54 de este Reglamento.

Art. 58.-Si transcurrido el periodo de licencia por maternidad, la empleada comprobare con certificación médica que no se encuentra en condiciones de volver al trabajo, continuará suspendido el contrato por el tiempo necesario para su restablecimiento, quedando obligado la empresa a pagarle las prestaciones por enfermedad y a conservarle su empleo.

"Si una empleada lacta a su hijo, tendrá derecho con este fin, a una interrupción de sus labores hasta de una hora diaria. A su pedido esta interrupción se podrá fraccionar en dos pausas de treinta minutos cada una.

Las interrupciones de labores conforme al párrafo precedente serán contadas como horas de trabajo y remuneradas como tales."

CAPITULO XV

DEL TRABAJO DE LAS Y LOS MENORES DE EDAD

Art. 59.-El trabajo de las y los menores de dieciocho años de edad, deberá ser adecuado a su edad, estado físico y desarrollo, por consiguiente, no pueden ejecutar trabajo alguno en contravención a este Articulo. Tampoco pueden trabajar en labores peligrosas e insalubres.

Art. 60.- Las y los menores de catorce años y los que habiendo cumplido esa edad, sigan sometidos a la enseñanza obligatoria, no podrán ser ocupados en trabajo alguno.

Solo podrán ocuparse a partir de los doce años en trabajos ligeros, y que estos:

a) No sean susceptibles de perjudicar su salud o desarrollo; y
b) No sean de tal naturaleza que puedan perjudicar su asistencia a la escuela, su participación en programas de orientación o formación

profesional aprobados por la autoridad competente o el aprovechamiento de la enseñanza que reciben.

Las y los menores de catorce años en el caso de haber recibido permiso por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, deberán contratar por medio de sus representantes legales y, a falta de éstos, por medio de las personas de quienes dependan económicamente o de la Procuraduría General de la República.

Art. 61.-La jornada de las y los menores de dieciséis años, no podrá ser mayor de seis horas diarias ni de treinta y cuatro semanales, en cualquier clase de trabajo. Asimismo, no podrán trabajar más de dos horas extraordinarias en un día, ni realizar labores que requieran grandes esfuerzos físicos.

Art. 62.- La empresa deberá llevar un registro de las empleadas y los empleados menores de dieciocho años en el cual aparecerá: la fecha de nacimiento, la clase de trabajo convenido, el horario de trabajo y el salario pactado.

"Las y los menores de dieciocho años no podrán ser admitidos al empleo sin la realización de un minucioso examen médico previo, que los declare aptos para el trabajo en que vayan a ser empleados, y será obligatorio que:

a) El mismo se practique por un médico calificado;
b) Ello sea aprobado por el certificado correspondiente;
c) Se practiquen inspecciones medicas periódicas, a efecto de detectar la aptitud para el trabajo que estén ejecutando, a intervalos no mayores de un año, hasta que hayan alcanzado la edad de dieciocho años; y
d) Tratándose de trabajos que entrañen riesgos para la salud, la repetición periódica del examen será obligatoria hasta la edad de veintiún años.

El examen médico a que se refiere este Artículo, será gratuito para la empleada o el empleado"

CAPITULO XVI

EXAMENES MEDICOS Y MEDIDAS PROFILACTICAS

Art. 63.-Las empleadas y empleados están obligados a someterse a exámenes médicos por lo menos una vez al año.

Art. 64.-Todo empleado o empleada que adquiera alguna enfermedad infecto-contagiosa, deberá comunicarlo de inmediato a la Empresa, para que éste

tome las medidas necesarias para preservar la salud a los demás empleados y empleadas.

Art. 65.-Toda la población empleada está obligada a someterse a las medidas profilácticas que dicten las autoridades correspondientes.

CAPITULO XVII

DISPOSICIONES FINALES, PUBLICIDAD Y VIGENCIA

Art. 66.-Lo no previsto en este Reglamento Interno, se resolverá de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo y demás Leyes Laborales; pero se entenderá esto sin prejuicio de mejores derechos establecidos a favor de los trabajadores por las Leyes, contratos, convenciones o arreglos colectivos de trabajo, así como los consagrados por la costumbre de la empresa.

Art. 67.-Dentro de los seis días siguiente a aquel en que fuere aprobado por el Director General de Trabajo, la presente reforma o modificación al Reglamento Interno, se dará a conocer a los empleados por escrito y se hará divulgación correspondiente.

El reglamento entrará en vigencia quince días después de aquel que fue dado a conocer en la forma indicada en el inciso precedente.

Art. 68.-Toda reforma o modificación a este reglamento, no tendrá validez, sino se observa el trámite y plazo establecido en el artículo anterior.

Art. 69.-Mientras el presente Reglamento y sus reformas o modificaciones no fuere aprobado y entrare en vigencia, no será necesario el plazo de quince días, para que sus disposiciones sean de obligatoria observancia, respecto a los empleados de nuevo ingreso.

San Salvador, uno del mes de noviembre de dos mil dieciocho.

ANEXO 3

DISEÑO DE COMPETENCIAS PARA VALORAR A LOS EMPLEADOS

APROBADO POR:

PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL

San Salvador, Noviembre 2018

VALORACIONES A EMPLEADOS

DESCENDENTE Y ASCENDENTE

Valorar a un empleado no sólo ayuda a la persona a la que se realizan sino también a la empresa ya que el empleado mejora y, por tanto, la empresa mejora siendo más efectiva. En este sentido, los principales beneficios son:

► Aumento del desarrollo personal, un trabajador que quiera mejorar sus valoraciones se formará, buscará otras técnicas y se esforzará por mejorar no solo en su puesto de trabajo sino también a nivel personal. Esto ocurrirá como consecuencia de verse a sí mismo en un proceso de mejora continua.

► Mejora la comunicación, sobre todo en las empresas de cierta envergadura, los empleados se encuentran muy ajenos a los departamentos de gestión. Por ello, hacer valoraciones de desempeño abrirá una vía de comunicación entre los diferentes departamentos que mejorarán las relaciones y el ambiente laboral.

► Prevención de problemas, al hacer este tipo de análisis y evaluaciones será posible detectar los posibles problemas de productividad o las necesidades de los trabajadores en cuanto a formación. Por tanto, podrán tomarse las medidas necesarias antes de que las consecuencias sean irreversibles.

► Detectar y fidelizar el talento, aquellos empleados que tengan un muy buen rendimiento serán mejor valorados, lo que les hará sentirse mejor y más apegados a la empresa. Así pues, el riesgo de que se marchen será mucho menor.

► Motivar a los trabajadores, el último beneficio es el aumento de la motivación de los empleados. Las valoraciones harán que se sientan alentados a crecer en su puesto y a luchar por ascender y mejorar.

► Las valoraciones a empleados son algo muy importante que toda empresa debería realizar periódicamente para asegurar su buen rumbo y conseguir un importante grado de excelencia en el trabajo.

Una de las responsabilidades del departamento de recursos humanos es analizar la situación de los trabajadores mediante encuestas de satisfacción laboral y valoraciones a empleados para determinar su rendimiento.

Las valoraciones a empleados son un análisis de cada trabajador en el que, en base a una serie de datos, se estima cómo de valioso es cada empleado. En estas valoraciones hay que tener en cuenta varios factores, no únicamente el económico, entre los que destacan:

► Precisión en la realización de sus tareas y errores que suelen cometer.

► Calidad de la presentación de los trabajos. ¿Es una persona cuidadosa y organizada?

► Rapidez a la hora de realizar las labores.

► Asistencia y puntualidad.

► Capacidad de rectificación.

► Comprensión de los trabajos encomendados.

► Iniciativa y creatividad.

► Capacidad para aprender e investigar por su cuenta.

► Adaptación a los cambios.

► Cooperación y capacidad resolutiva.

► Aspectos personales tales como los modales, el aseo personal, la educación”

A continuación, presentamos el diseño de Valoración Ascendente y Descendente, para aplicar a los empleados de Alma de Montaña.

Mapa de Competencias - Lideres

Competencia	Calificación
ALTO DESEMPEÑO	0
Administra de manera eficiente sus recursos (tiempo, herramientas e implementos de trabajo, presupuesto, entre otros).	
Propone nuevas ideas y formas de actuar para conseguir mejores resultados.	
Toma acciones concretas para ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos con otras personas.	
Se plantea metas retadoras y periódicamente evalúa su desempeño frente a ellas.	
Identifica anticipadamente riesgos y oportunidades y actúa de forma proactiva para mitigarlos o aprovecharlos.	
Demuestra en todas sus acciones interés por realizar un trabajo sobresaliente y contribuir al logro de los resultados individuales, del equipo y la Organización.	

Competencia	Calificación
DESARROLLO DEL EQUIPO	0
Lidera con el ejemplo. Es fuente de inspiración, admiración y motivación para los miembros del equipo.	
Fomenta el desarrollo de los miembros de su equipo teniendo en cuenta sus intereses, fortalezas y oportunidades.	
Manifiesta de manera oportuna expresiones de reconocimiento, tanto al trabajo bien hecho como al logro de objetivos.	
Retroalimenta a su equipo de trabajo de manera constructiva, utilizando información concreta y objetiva.	
Busca y acepta con humildad retroalimentación (del equipo, colegas y líder) como insumo para su desarrollo.	
Demuestra confianza en sus colaboradores asignando o delegando responsabilidades retadoras para potenciar su desempeño.	

Competencia	Calificación
LIDERAZGO PERSONAL	0
Demuestra actitud positiva frente a las diversas situaciones del trabajo.	
Se desempeña con autonomía y seguridad confiada en sus capacidades.	
Actúa de forma decidida, enérgica, con valentía y persiste ante situaciones de adversidad.	
Emprende acciones en pro de su desarrollo personal y profesional al reconocer con humildad sus fortalezas y debilidades.	
Adelanta acciones que favorecen la armonía entre el bienestar personal (físico y emocional) y el desempeño laboral.	
Actúa y decide valorando el impacto que tiene su comportamiento sobre el entorno social y ambiental.	

Competencia	Calificación
ORIENTACION ESTRATEGICA	0
Define y divulga a su equipo de trabajo objetivos que contribuyen al logro de la estrategia de la organización.	
Construye planes de trabajo y define prioridades para él y su equipo en función de los objetivos de la organización.	
Se asegura de que su equipo comprenda y disponga de la información estratégica necesaria para darle sentido de contribución a la realización de su trabajo.	
Lleva a cabo acciones de acompañamiento y seguimiento periódico al desempeño individual y colectivo.	
Transmite una visión de largo plazo que genera identidad y compromiso del equipo con sus objetivos.	
Construye relaciones con otros equipos, procesos, áreas y líderes con el fin de coordinar esfuerzos para el logro de los objetivos de la Organización.	

Competencia	Calificación
RELACIONES AFECTIVAS Y EFECTIVAS	0
Establece conversaciones basadas en la escucha y en el interés por comprender a su interlocutor.	

Es impecable en el cumplimiento de sus compromisos, generando así un ambiente de confianza con quienes se relaciona.	
Ante los errores se enfoca en la búsqueda de soluciones, aprovechando la dificultad como experiencia de aprendizaje.	
Demuestra actitud de servicio al basar sus relaciones en la comprensión de las necesidades del otro y la satisfacción de las mismas.	
Emplea un lenguaje que favorece la cercanía, la confianza y el respeto por los demás.	
Respeta, valora y construye a partir de la diversidad (Culturas, estilos personales, formas de actuar y pensar).	

Mapa de Competencias - Colaboradores

Competencia	Calificación
ALTO DESEMPEÑO	0
Administra de manera eficiente sus recursos (tiempo, herramientas e implementos de trabajo, presupuesto, entre otros).	
Propone nuevas ideas y formas de actuar para conseguir mejores resultados.	
Toma acciones concretas para ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos con otras personas.	
Se plantea metas retadoras y periódicamente evalúa su desempeño frente a ellas.	
Identifica anticipadamente riesgos y oportunidades y actúa de forma proactiva para mitigarlos o aprovecharlos.	

Competencia	Calificación
LIDERAZGO PERSONAL	0
Demuestra actitud positiva frente a las diversas situaciones del trabajo.	
Se desempeña con autonomía y seguridad confiada en sus capacidades.	
Actúa de forma decidida, enérgica, con valentía y persiste ante situaciones de adversidad.	
Emprende acciones en pro de su desarrollo personal y profesional al reconocer con humildad sus fortalezas y debilidades.	

Adelanta acciones que favorecen la armonía entre el bienestar personal (físico y emocional) y el desempeño laboral.	
Actúa y decide valorando el impacto que tiene su comportamiento sobre el entorno social y ambiental.	

Competencia	Calificación
RELACIONES AFECTIVAS Y EFECTIVAS	0
Establece conversaciones basadas en la escucha y en el interés por comprender a su interlocutor.	
Es impecable en el cumplimiento de sus compromisos, generando así un ambiente de confianza con quienes se relaciona.	
Ante los errores se enfoca en la búsqueda de soluciones, aprovechando la dificultad como experiencia de aprendizaje.	
Demuestra actitud de servicio al basar sus relaciones en la comprensión de las necesidades del otro y la satisfacción de las mismas.	
Emplea un lenguaje que favorece la cercanía, la confianza y el respeto por los demás.	
Respeta, valora y construye a partir de la diversidad (Culturas, estilos personales, formas de actuar y pensar).	

ESCALA DE CALIFICACION

1	del 0 al 10	Donde el 0 es la menos nota y el 10 es la mayor.
2	de selección múltiple	► Muy Alta ► Alta ► Medio Alta ► Medio Baja ► Baja ► Muy Baja

De acuerdo a los resultados así se refuerzan las competencias en los colaboradores.

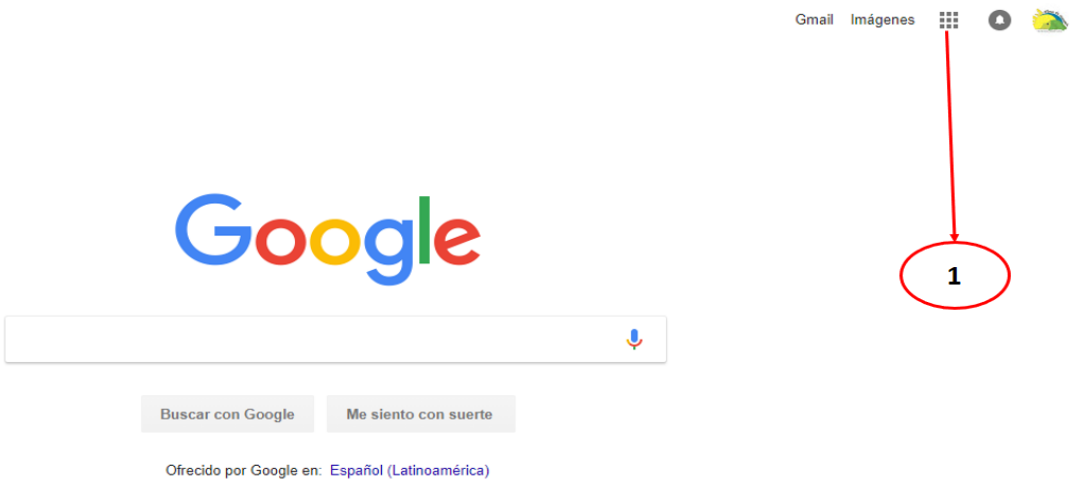
ANEXO 4

MANUAL CREACION DE ENCUESTAS EN LINEA

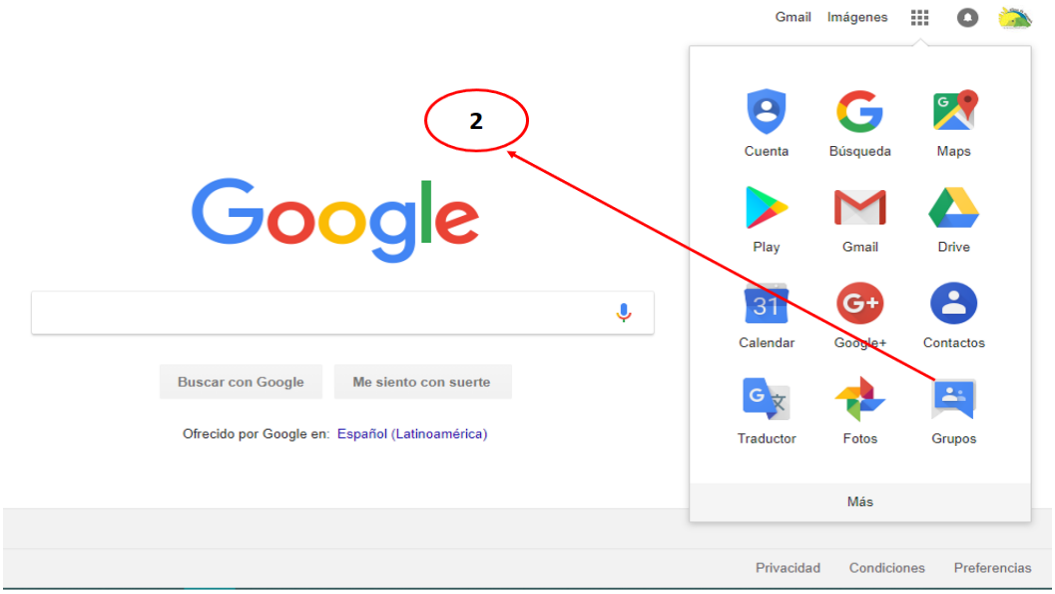
San Salvador, Noviembre 2018

GUIA PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS EN LINEA.

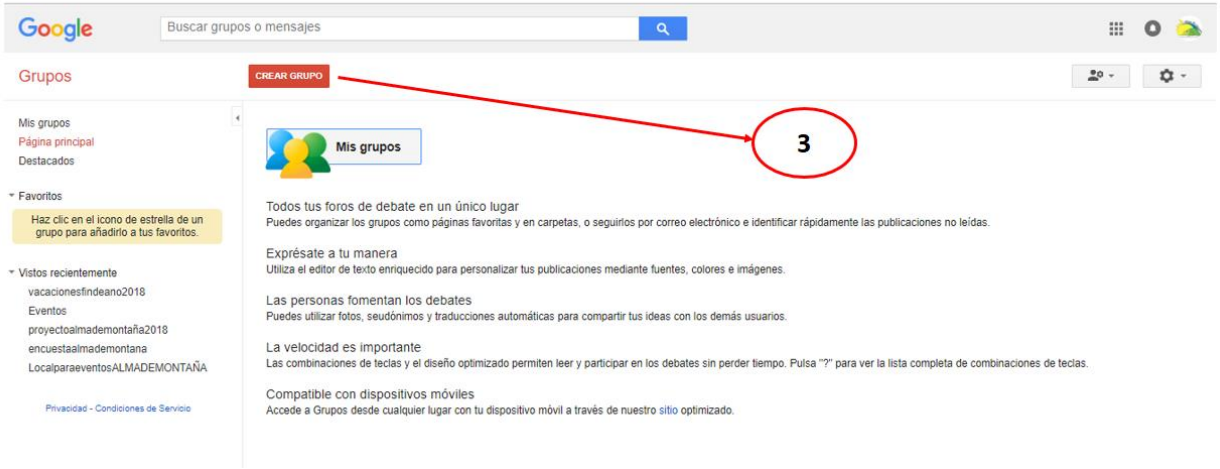
1. El punto de partida son las aplicaciones de Google. Clic en esta imagen que aparece en el lado superior derecho de la cuenta de correo (ver imagen)



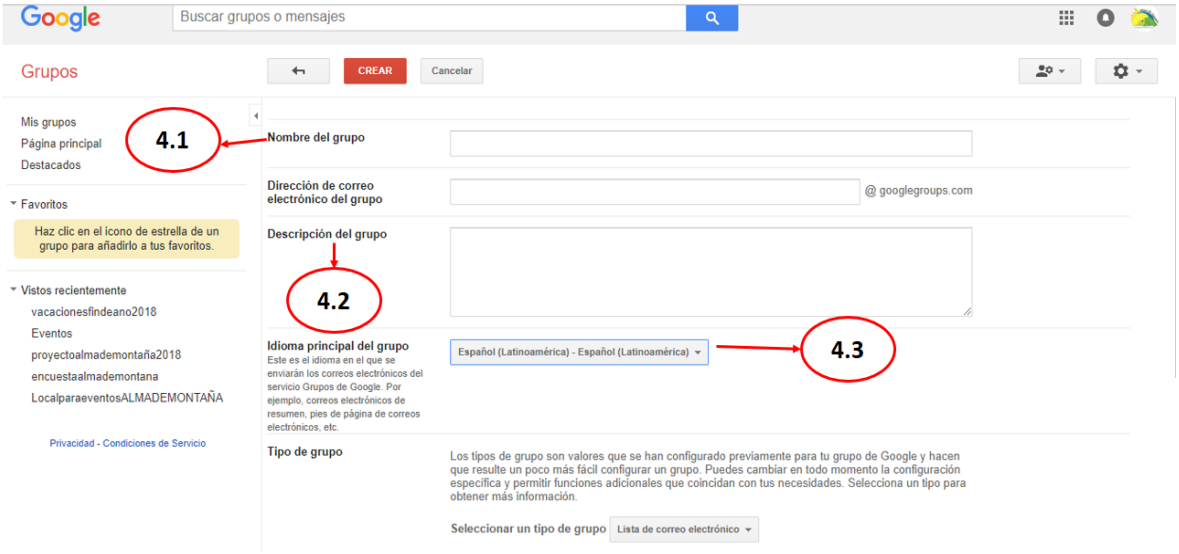
2. Al dar clic, aparecerán parte de las aplicaciones de google, seleccionar la opción **"GRUPOS"**



3. Seleccionar la opción CREAR GRUPO Despliega la siguiente ventana,



4. Al seleccionar “CREAR GRUPO”, le despliega la siguiente ventana.



4.1 **Nombre de Grupo**: se deberá de digitar el nombre con el que se conocerá el test o encuesta En línea a realizar. Si al digitar en este campo, el campo de “Dirección de correo electrónico del grupo” aparece el texto de color rojo, es porque ese grupo ya existe, por lo tanto, se deberá de colocar otro nombre. Este

campo No debe contener caracteres especiales, ni espacios, únicamente letras y números.

4.2 **DESCRIPCION DEL GRUPO**: escribir una bienvenida a las personas que realizarán la encuesta.

4.3 Idioma principal del grupo: seleccionar español (Latinoamérica)

Seleccionar un tipo de grupo: lista de correo electrónico (en automático aparece)

Permisos Básicos

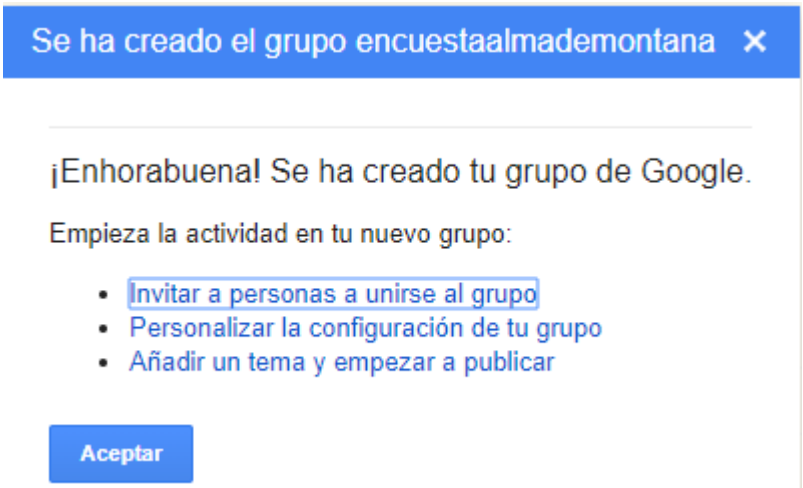
Completar las siguientes opciones:

- Ver temas: Administradores del grupo” (No deben estar seleccionadas las opciones Todos los miembros del grupo y Cualquier usuario de la web), únicamente la opción “**Administradores de grupo”.**

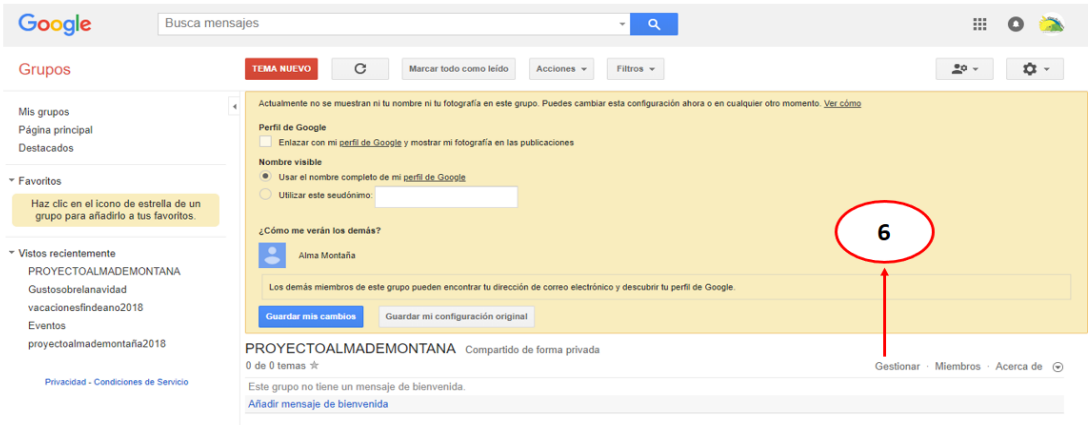
- Publicar: seleccionar “**Todos los miembros del grupo**”
- Unirse al grupo: “**solo usuario invitados**”.

5. Al completar todos los campos indicados, presionar la opción CREAR

   Y le aparecerá la siguiente ventana de confirmación del grupo que creo y presionar Aceptar



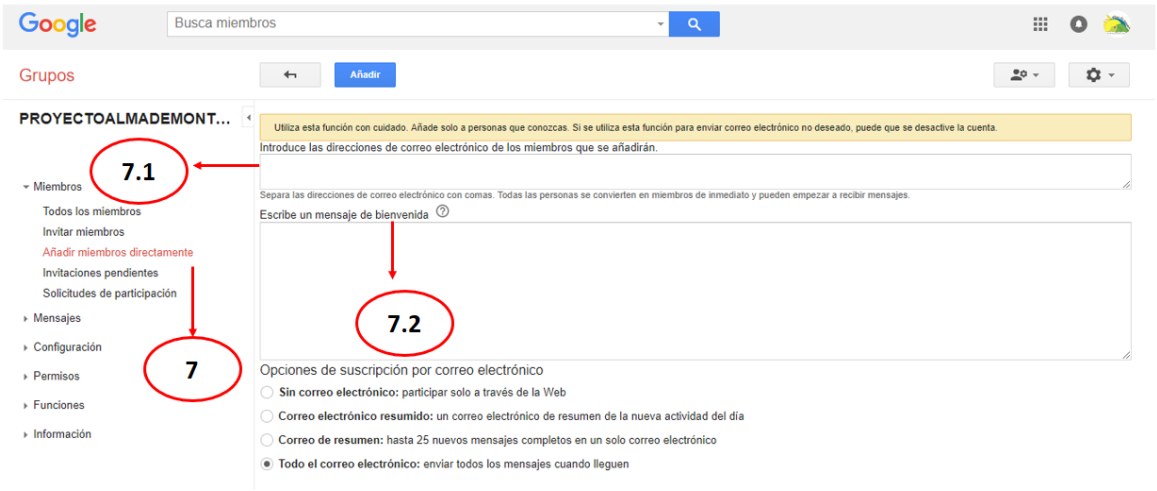
6. Al crear el nuevo grupo y para incorporar cuentas de correo se debe seleccionar la opción Gestionar, de acuerdo a la siguiente pantalla:



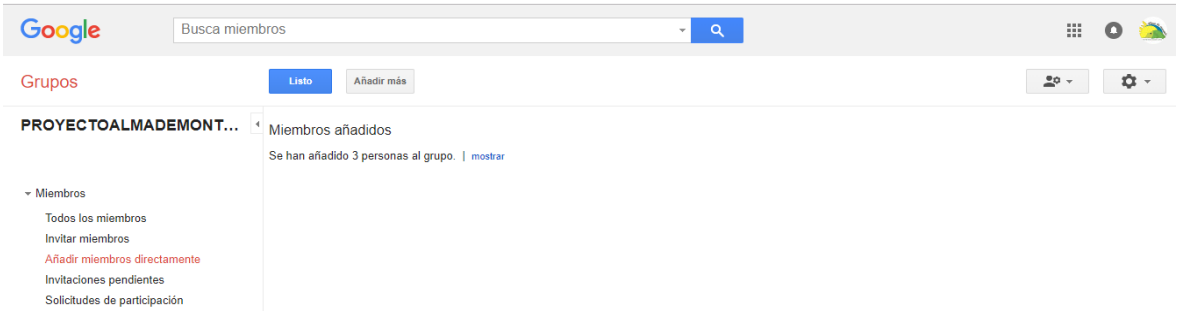
7. En la venta de Gestionar, seleccionar la opción “Añadir miembros directamente”

   7.1 se deberán de ingresar la dirección de cuenta de correo a las cuales se les realizara la encuesta.

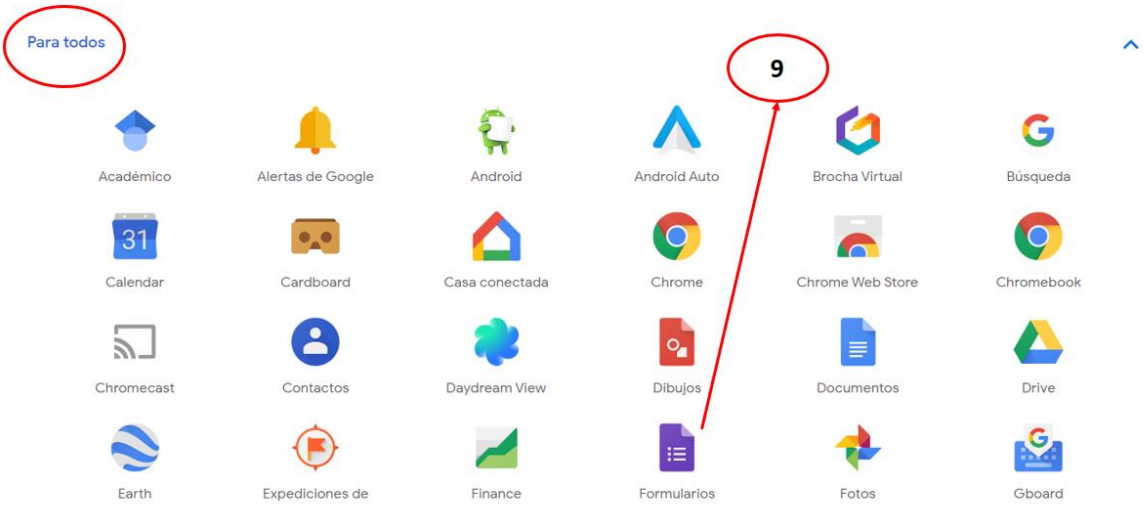
   7.2 se sugiere ingresar un mensaje de bienvenida, de las personas que realizaran la encuesta, y presionar la opción **Añadir**

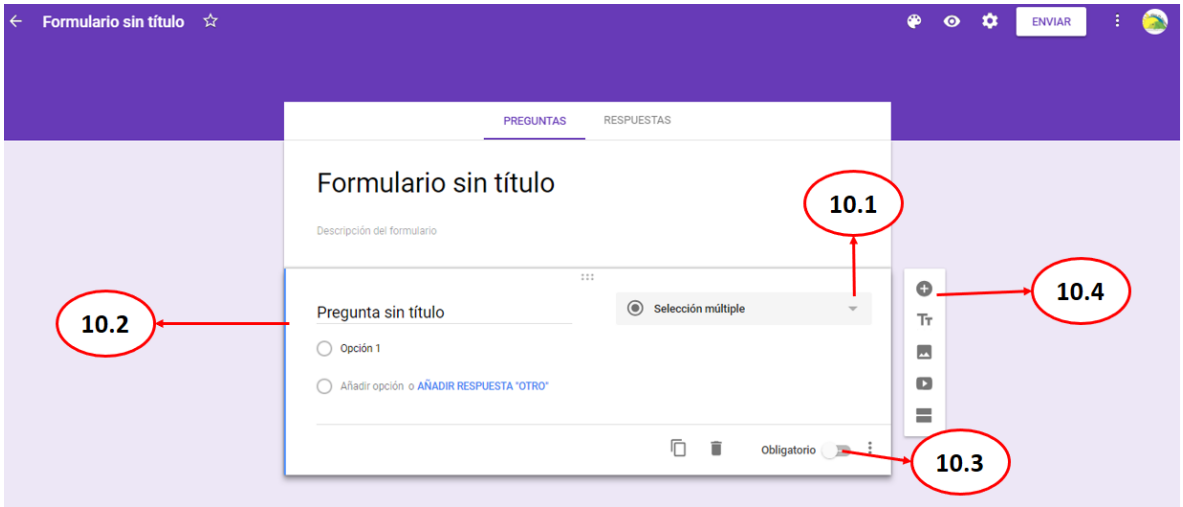


8. Al presionar Añadir, se confirman los miembros o las direcciones de correo electrónico incorporados, presionar la opción **Listo**



9. La opción de “FORMULARIOS”, le permite elaborar la estructura de las preguntas, que se utilizaran en la encuesta. siempre seleccionar las aplicaciones de google, la opción “**Más**” y/o también la opción “**Aún más de Google**” y en la ventana “**para todos**” deberá de revisar de forma alfabética las opciones. Al hacer el procedimiento anterior seleccione la opción “FORMULARIOS” de acuerdo a imagen.





Para desarrollar formularios, conviene conocer la utilidad de los siguientes campos:

10.1 Selección Múltiple: permite ofrecer diferentes opciones de respuesta como: párrafo, respuesta corta, selección múltiple.

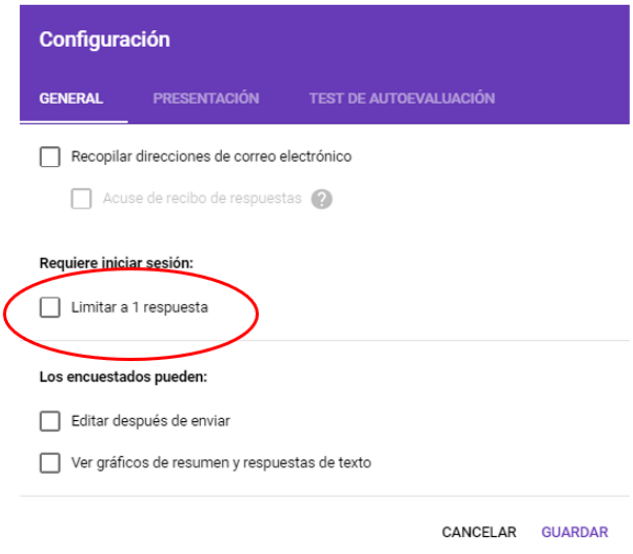
10.2 En “pregunta sin título” de debe de ingresar las diferentes preguntas que contendrá la encuesta.

10.3 La opción “Obligatorio” siempre debe estar activado en cada pregunta, esta garantiza, que todas las preguntas serán contestadas.

10.4 La opción con el signo Más (+) permite insertar una nueva pregunta.

OPCIONES IMPORTANTES:

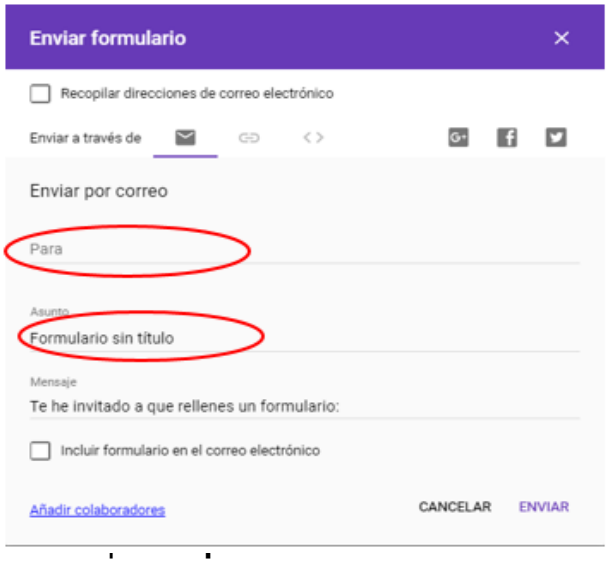
- Opción configuración:



LIMITAR A UNA RESPUESTA: Al seleccionar esta opción la persona que reciba la encuesta, únicamente podrá enviar una sola respuesta.

- Opción

Al seleccionar “Enviar” se despliega la siguiente ventana



ıombre del grupo que se creó y en el cual están registrados todas las direcciones de correo, para esto se recomienda contar con un servicio que se esté pagado a Google, de lo contrario, se tendrán que ingresar las direcciones de correo, hasta un máximo de 10 direcciones por cada encuesta.

Asunto: se debe de colocar una pequeña descripción de que trata la encuesta.

Enviar: permite enviar a las cuentas de correo, la encuesta.

A continuación, se visualizarán los tres tipos de encuesta que se realizaron utilizando esta herramienta:

ENCUESTAS REALIZADAS

- ✓ Encuesta sobre Clima Organización
- ✓ Encuesta sobre Calidad en el Servicio
- ✓ Encuesta sobre Percepción de Marca

ENCUESTAS

A continuación, se presenta la metodología de encuestas que permite identificar el sentir de los colaboradores, la opinión de los clientes en las diferentes áreas de negocios y el reconocimiento que la marca tiene en el mercado, la metodología de cómo se elaboraron las encuesta se encuentran en este anexo.

Objetivos:

- Desarrollar encuestas que permitan colectar información de la realidad de la empresa como es el clima organizacional, percepción de la calidad de los productos y servicios; y el reconocimiento de la marca en el mercado.

Alcance:

La actividad consistió en desarrollar 3 diferentes tipos de encuestas, la primera para medir el clima organizacional de la empresa, la segunda para conocer la percepción del servicio para los clientes y la última acción enfocada a conocer el reconocimiento de la marca en el mercado.

1. Clima Organizacional.

Esta investigación propone alternativas de mejoramiento del clima organizacional, dada la necesidad de enfocarse en el área de recursos humanos, resulta crucialmente importante iniciar con la implementación de esta herramienta que permite diagnosticar y sugerir una estrategia de mejoramiento en las áreas de comunicación, liderazgo, participación, reconocimiento, relaciones interpersonales.

COMUNICACIÓN:

1. Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticasde la misma

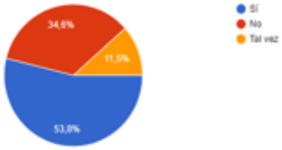
26 respuestas

2. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente

26 respuestas

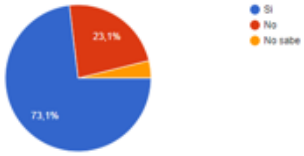
15. Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa

26 respuestas



16. Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.

26 respuestas



17. Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas

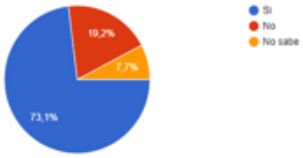
26 respuestas

18. Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este

26 respuestas

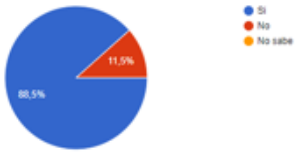
19. La información de interés es comunicada oportunamente

26 respuestas



20. Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.

26 respuestas



En el aspecto de la Comunicación, se relacionaron 8 preguntas (1, 2, 15, 16, 17, 18, 19,20); el objetivo principal es analizar cómo la empresa intercambia información con sus colaboradores.

En la comunicación se destacan los siguientes aspectos positivos:

- Las obligaciones y labores a desempeñar fueron suministradas oportunamente.
- Los colaboradores pueden comunicarse abiertamente con su jefe inmediato y las demás áreas de la empresa.
- Los colaborados fueron informados de los objetivos y políticas de la empresa y la información que recibe actualmente la consideran como suficiente.

De las áreas a mejorar en la comunicación se detallan las siguientes:

- La empresa necesita desarrollar acciones en las cuales los colaboradores puedan estar comunicados oportunamente sobre los que acontece en la empresa, contar con medios de comunicación efectivos que permitan la iteración entre la empresa y colaborador.

LIDERAZGO:

En el área de Liderazgo, se relacionaron 5 preguntas (Preguntas 3, 4, 5,6 y7); el objetivo principal es evaluar todas aquellas habilidades que la administración de Alma de Montaña posee para influir en la forma de actuar de sus colaboradores.

El total de los encuestados afirma que, son delegadas claramente las responsabilidades, esto permite que todos los colaboradores estén enfocados en sus funciones.

Otro de las fortalezas que en la encuesta se puede identificar, es que los colaboradores encuentran apoyo y confianza en su jefe inmediato para el desarrollo de sus actividades y que cuentan con las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.

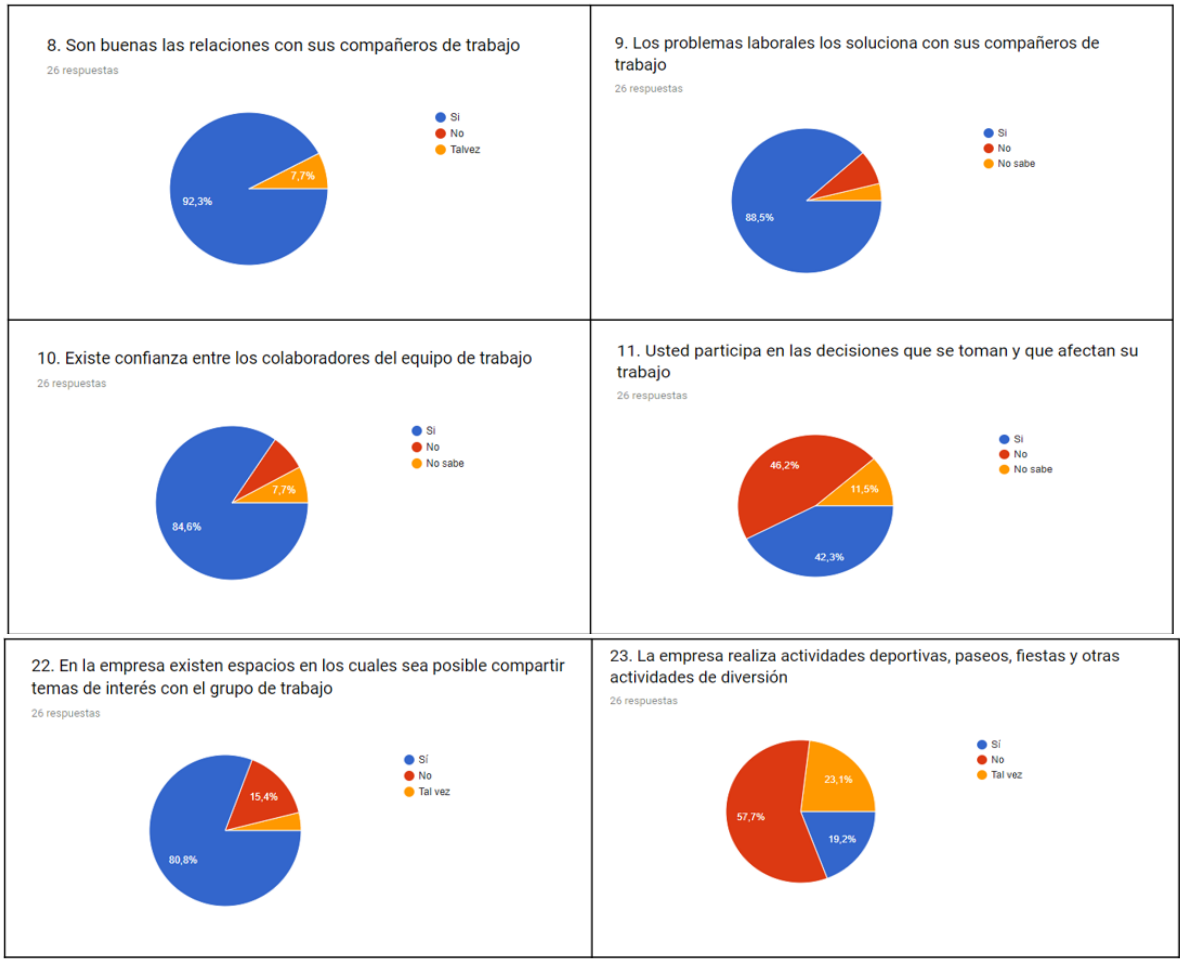
En las áreas de mejoras, se pueden identificar que un buen porcentaje de los colaboradores, considera que la toma de decisiones o las ordenes implantadas no son justas (30.8%); a eso se le puede incorporar a aquellos colaboradores pasivos que dieron una respuesta diferente a Si o No.

Como plan de acción la empresa deberá de contar con una descripción de funciones por cada puesto de trabajo, para garantizar que las decisiones sean con base a lo que se ha establecido en su perfil.

Otros de los puntos a destacar en el área de mejoras, es que los colaboradores no saben si sus acciones son las más adecuadas, no reciben retroalimentación constante sobre su desempeño. Por lo tanto, conviene que la empresa establezca evaluaciones periódicas del desempeño de cada uno de los

colaboradores. La importancia de retroalimentar es ayudar a mejorar al personal y hacer crecer a la empresa.

RELACIONES INTERPERSONALES



En el área de Relaciones Interpersonales, se relacionaron 6 preguntas (No. 8, 9, 10, 11,22 y 23); el objetivo principal es evaluar el grado de interacción reciproca que pueden basarse en emociones y sentimientos entre los colaboradores.

En las fortalezas se pueden identificar, que entre los colaboradores hay buena relación de trabajo, que el factor confianza propicia un buen clima para compartir temas de interés con el grupo de trabajo.

Existe un sentimiento por parte de los colaboradores, que la empresa no toma en cuenta sus opiniones, sobre decisiones que directamente les afectan. En este apartado es necesario dejar reflejado que más de la mitad de los colaboradores encuestados lo confirman. El punto de vista o la opinión de los colaboradores, es importante, por lo que la empresa deberá de establecer con los Gerentes o jefes de área, la metodología que permita que los colaboradores se motiven a dar sus sugerencias, comentarios que propicie un involucramiento, sentidos de pertenencia y una mayor aceptación a nuevos cambios. Las reuniones uno a uno para revisión de resultados, el reconocimiento por actividades bien desempeñadas a colaboradores, propician el cambio de actitud.

PARTICIPACION:

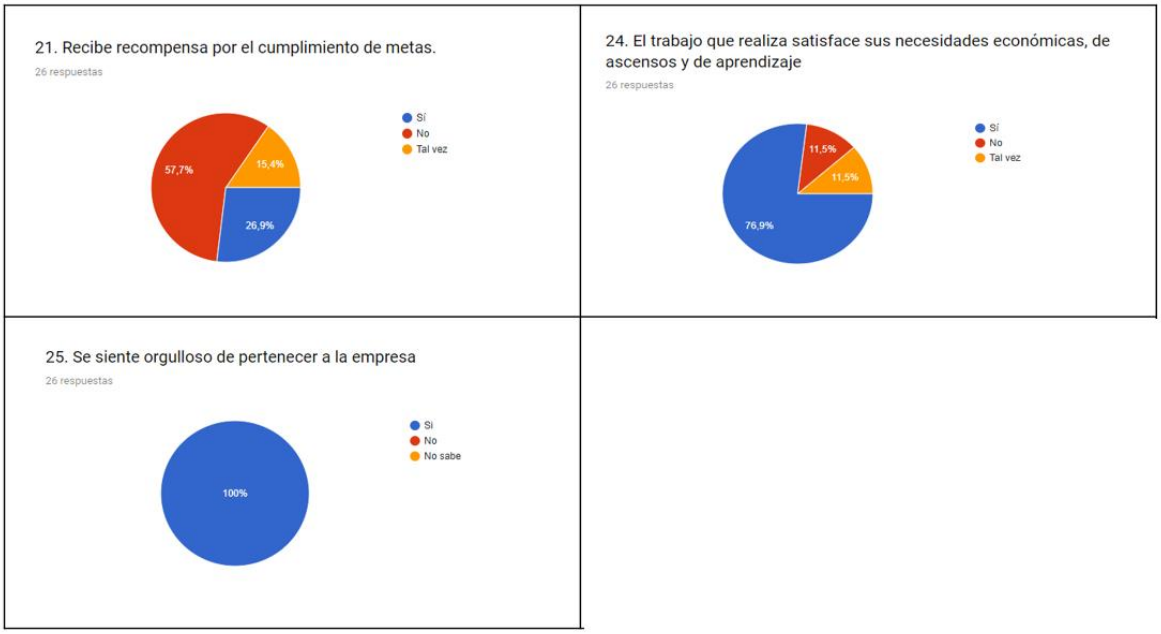
En el área de Participación, se relacionaron 3 preguntas (No. 12, 13,14); el objetivo principal es evaluar el grado de involucramiento en las actividades de los colaboradores.

Como fortaleza, los colaboradores reconocen que existe apoyo entre las diferentes áreas de la empresa y que cuentan con el tiempo suficiente para desempeñar sus funciones. Estos factores propician un buen ambiente agradable de trabajo y calidad en los servicios que se le brindan al cliente.

Como área de mejoras, es importante que los Gerente y Jefes de áreas, faculten a los colaboradores a que puedan tomar decisiones, evaluando el tipo de decisiones a tomar, para esto se recomienda, realizar evaluaciones de desempeño, acompañadas de planes de acciones para reforzar aquellas áreas de mejoras, reuniones para estudiar aquellos casos complejos en la semana,

para identificar la mejor alternativa de solución, delegar actividades a los colaboradores y realizar la adecuada retroalimentación.

RECONOCIMIENTO:



En el área de reconocimiento, se relacionaron 3 preguntas (No. 21,24 y 25); el objetivo principal es evaluar el grado de percepción que los colaboradores sienten que la empresa reconoce o premia su desempeño.

El orgullo o sentimiento de pertenencia a un grupo es vital para el buen funcionamiento del mismo. No es que éste sea un requisito único, pero sí indispensable. Este elemento es indispensable ya que fomenta el trabajo en equipo, motivación laboral, participación, creatividad, estado de ánimo entre otros, pero es importante establecer mediciones que le permitan al colaborador

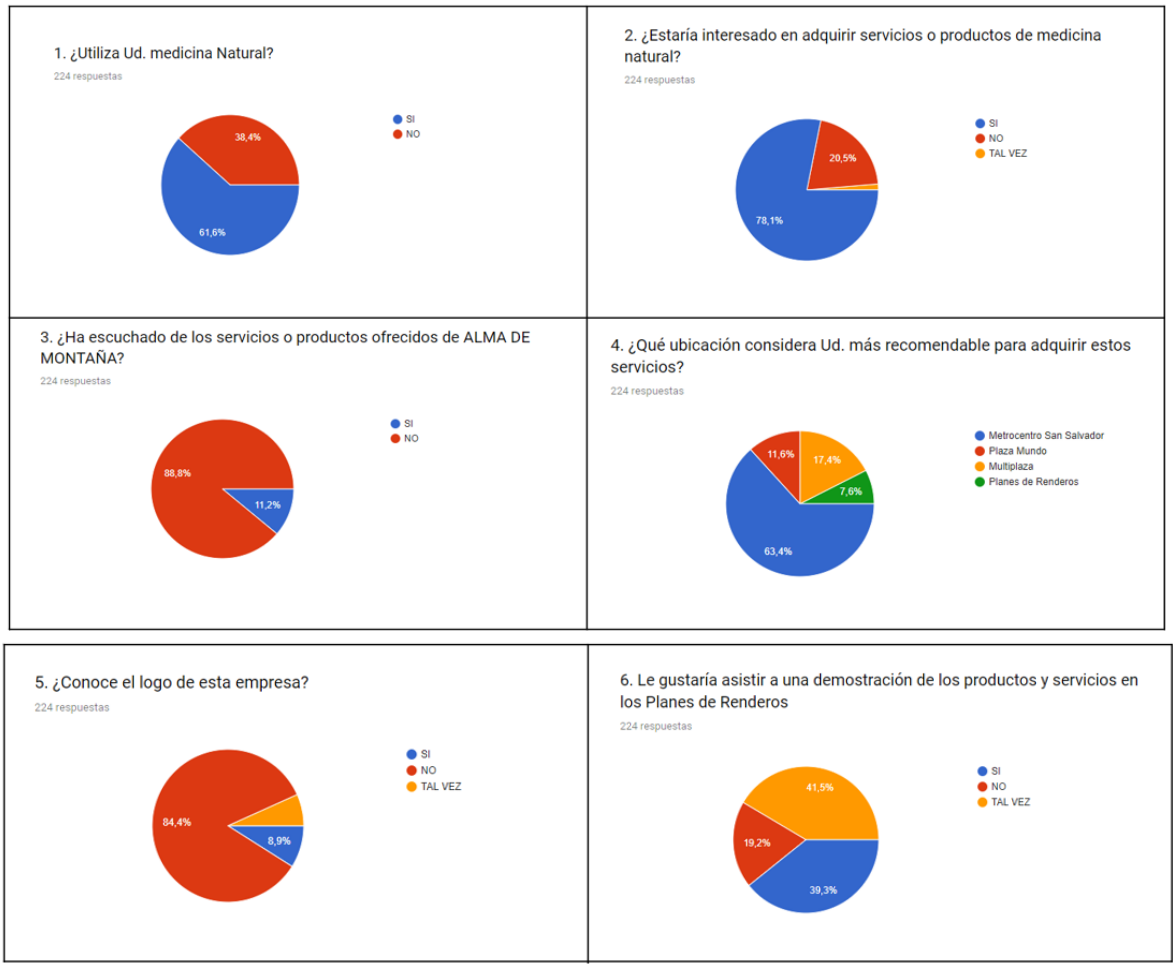
evaluar su rendimiento con base a metas, en esto conviene detallar, que aunque exista una satisfacción de sus necesidades económicas por el trabajo que realizan, únicamente el 26.9% afirma que recibe recompensas por el cumplimiento de metas.

En esta área, conviene que la empresa pueda establecer planes de acción que permita que los colaboradores, se motiven a dar el máximo de esfuerzo en el cumplimiento de metas y que este esfuerzo se traduzca en una compensación.

2. Encuesta de Percepción de Marca.

El objetivo principal de esta encuesta es conocer la idea que tiene el consumidor sobre los productos y servicios de Alma de Montaña.

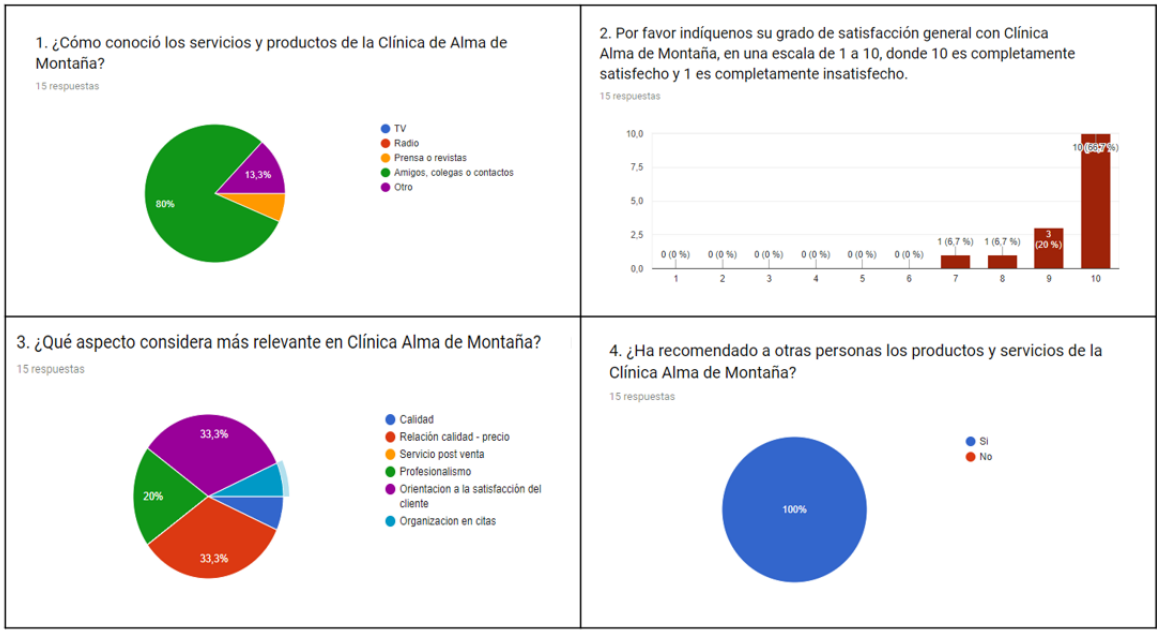
La proyección es de obtener 200 muestras de consumidores de la ciudad de San Salvador, que puedan responder las siguientes preguntas:

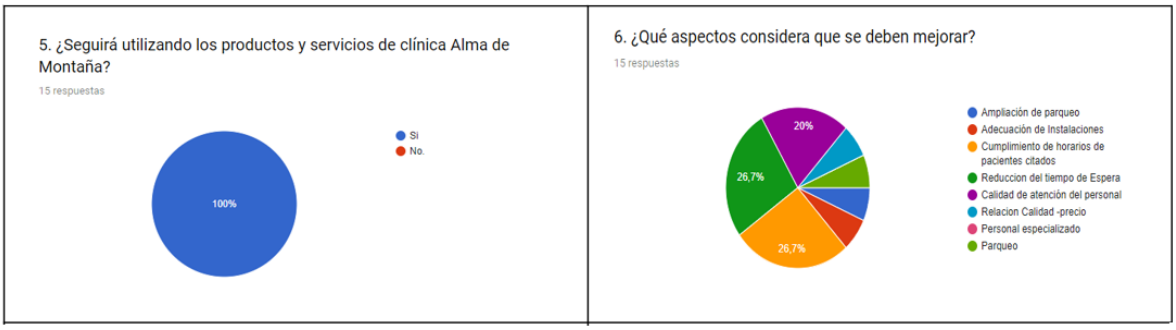


La percepción de los encuestados, permite afirmar que si existe aceptación en utilizar y adquirir productos naturales como medicina alternativa o lo que se conoce como Naturopatía. Que recomienda algunos centros comerciales más transitados para adquirir estos productos, pero que no conocen la marca de Alma de Montaña. Esto permite desarrollar un plan de Branding, que permita iniciar el posicionamiento de la marca.

3. Encuesta de servicio Clínica.

La encuesta está dirigida para clientes de clínica de Alma de Montaña y el objetivo es conocer qué piensa del servicio que se les proporciona actualmente. Esta se aplicó en el momento que los clientes esperaban a ser atendidos.





Los clientes de la clínica están conformados por amigos, colegas o contactos. Es decir que es un cliente referido, este tipo de clientes son mejores

porque usualmente ya alguien en quien hizo el trabajo de venderle, quien refirió les explico el valor que genera y tiene claro lo que necesitan.

También con base a herramientas de fidelidad, se destaca que cuenta con clientes promotores que brindan una calificación entre 9 y 10, estos clientes son leales, siguen comprando y pueden entregar buenas referencias de los servicios, de los aspectos que son relevantes que son todos aquellos que el cliente los toma como importantes, destacados o sobresalientes, destacan “la orientación a la satisfacción del cliente”; este aspecto es la determinación de la clínica de enfocar todos sus esfuerzos en general un valor superior para el cliente; y en este mismo porcentaje otro aspecto la “Relación calidad-precio”, cuando el cliente queda sobradamente satisfecho, le asocia un valor superior al servicio y no al precio.

Otro punto que valoran es el profesionalismo, a la capacidad y a la preparación que tiene el personal de la clínica, por lo que el cliente obtiene un beneficio, como productos de estos factores relevantes, el 100% seguirá utilizando los productos y servicios de la clínica y principalmente los seguirá recomendando.

En áreas de mejora, la administración de la clínica, deberá de realizar acciones encaminada a mejorar la reducción del tiempo de espera, el cumplimiento de horario de pacientes citados y la calidad de atención del

personal, esto se resume en honrar la promesa al cliente en los tiempos de atención y realizar mejoras en ciertas áreas que el personal de la clínica.

FORMULARIOS UTIIZADOS:

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MAESTRÍA Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA

REALIZADA A LA EMPRESA "ALMA DE MONTAÑA"

Encuesta para medir la percepción de marca "Alma de Montaña"

Objetivo de la encuesta	
Recolectar información que permita conocer el las ideas que tiene el consumidor en el mercado sobre la marca "ALMA DE MONTAÑA"	
Instrucciones	
Estamos en la búsqueda permanente de conocer los que opinan las personas de la marca "ALMA DE MONTAÑA". Para hacerlo, necesitamos saber qué es lo que usted piensa. Le agradeceríamos mucho que dedicara unos minutos a responder las pocas preguntas que siguen. Por favor seleccione la respuesta que considere más apegada a lo que Ud. conoce o ha escuchado.	
Desarrollo de preguntas	

26. ¿Utiliza Ud. medicina Natural?

- ❍ SI
- ○ NO

27. ¿Estaría interesado en adquirir servicios o productos de medicina natural?

- ○ SI
- ○ NO

28. ¿Ha escuchado de los servicios o productos ofrecidos de ALMA DE MONTAÑA?

- ○ SI
- ○ NO

29. ¿Qué ubicación considera Ud. más recomendable para adquirir estos servicios?

- ○ Metrocentro San Salvador
- ○ Plaza Mundo
- ○ Multiplaza
- ○ Planes de Renderos

30. ¿Conoce el logo de esta empresa?

- ○ SI
- ○ NO

31. ¿Le gustaría asistir a una demostración de los productos y servicios en los Planes de Renderos?

- ○ SI
- ○ NO

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MAESTRÍA Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA

REALIZADA A LA EMPRESA “ALMA DE MONTAÑA”

Encuesta para medir el clima laboral

Objetivo de la encuesta	
Recolectar información que permita determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los colaboradores de Alma de Montaña, identificando oportunidades de mejora que permitan establecer un ambiente agradable de trabajo.	
Instrucciones	
Agradeceremos seleccionar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas de la encuesta, la información será de carácter confidencial y nos permitirá presentar mejorar en el ambiente de trabajo en Alma de Montaña.	
Desarrollo de preguntas	

1. Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y políticas de la misma.

- ○ Si
- ○ No

2. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente.

- ○ Si
- ○ No
- ○ No sabe

3. La toma decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio.

- Si
- No
- No sabe

4. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

5. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores.

- Si
- No
- No sabe

6. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.

- Si
- No
- Tal vez

7. Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.

- Si
- No
- Tal vez

8. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.

- Si
- No
- Tal vez

9. Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

10. Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.

- Si
- No
- No sabe

11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

- Si
- No
- No sabe

12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

- Si
- No
- No sabe

13. Existe colaboración entre los empleados de la empresa.

- Si
- No
- No sabe

14. Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.

- Si
- No
- No sabe

15. Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.

- Si
- No
- Tal vez

16. Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.

- Si
- No
- No sabe

17. Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas.

- Si
- No
- Tal vez

18. Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.

- Si
- No
- No sabe

19. La información de interés es comunicada oportunamente.

- Si
- No
- No sabe

20. Le fue suministrada al ingresar a la empresa sobre las obligaciones y labores a desempeñar.

- Si
- No

○No sabe

21. Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.

○Si
○No
○Tal vez

22. En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.

○Si
○No
○Tal vez

23. La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.

○Si
○No
○Tal vez

24. El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.

○Si
○No
○Tal vez

25. Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.

○Si
○No
○No sabe

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MAESTRÍA Y ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

CONSULTORÍA INTEGRAL COLABORATIVA

REALIZADA A LA EMPRESA “ALMA DE MONTAÑA”

Encuesta para medir la satisfacción de los clientes

Objetivo de la encuesta	

Recolectar información que permita determinar y analizar el grado de satisfacción de las personas que utilizan los servicios y productos de clínica en Alma de Montaña.

Instrucciones	

Estamos en la búsqueda permanente de maneras de mejorar la calidad de nuestros productos y servicios. Para hacerlo, necesitamos saber qué es lo que usted piensa. Le agradeceríamos mucho que dedicara unos minutos a responder las pocas preguntas que siguen. Para nosotros, usted es un cliente sumamente estimado. La calificación que le otorgue a nuestro trabajo es la información más importante que podemos obtener. Por favor seleccione la respuesta que considere más apegada a los servicios que le brindamos.

Desarrollo de preguntas

1. ¿Cómo conoció los servicios y productos de la Clínica de Alma de Montaña?
   - ○ Tv
   - ○ Radio
   - ○ Prensa o revista
   - ○ Amigos, colegas o contactos
   - ○ Otro

2. Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con Clínica Alma de Montaña, en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

- ○ 1
- ○ 2
- ○ 3
- ○ 4
- ○ 5
- ○ 6
- ○ 7
- ○ 8
- ○ 9
- ○ 10

3. ¿Qué aspecto considera más relevante en Clínica Alma de Montaña?

- ○ Calidad
- ○ Relación Calidad-Precio
- ○ Servicio post venta
- ○ Profesionalismo
- ○ Orientación hacia la satisfacción del cliente
- ○ Organización en citas

4. ¿Ha recomendado a otras personas los productos y servicios de la Clínica Alma de Montaña?

- ○ SI
- ○ NO

5. ¿Seguirá utilizando los productos y servicios de clínica Alma de Montaña?

- ○ SI
- ○ NO

6. ¿Qué aspectos considera que se deben mejorar?

- ○ Ampliación de parqueo
- ○ Adecuación de instalaciones
- ○ Cumplimiento de horarios de pacientes citados
- ○ Reducción del tiempo de Espera
- ○ Calidad de atención del personal
- ○ Relación Calidad –precio
- ○ Personal especializado

ANEXO 5

MANUAL OPERATIVO

RESTAURANTE

Alma de montaña

Espacio de vida natural, recreación y cultura.

APROBADO POR:
PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL
San Salvador, noviembre 2018

INDICE

1. **Normas de higiene del personal**.....1
2. **Enfermedades de Transmisión Alimentaria**.....6
3. **Recomendaciones para prevenir enfermedades.**.....6
4. **Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.**.....8
5. **Limpieza y desinfección en cocinas**.....10
6. **Procedimientos de limpieza**.....10
7. **Manejo adecuado de desperdicios y basura**.....12
8. **Conocimientos Básicos de Cocina**.....14
9. **Formulario para descripción de puesto**.....20
10. **Procedimientos para brindar servicio al cliente**.....21
11. **Recepción y Almacenaje**..... 25
12. **Productos perecederos y no perecederos.**.....29
13. **Normas Básicas para el almacenaje de los productos.**.....30

ALCANCE

El manual de procedimientos operativos es una guía que permitirá al personal de restaurante de Alma de Montaña, contar con información oportuna para el desarrollo de las actividades diarias, las normas de Calidad y Seguridad Alimentaria.

OBJETIVO

El objetivo principal es lograr la calidad hacia el cliente interno como externo, razón por la cual se establecen estándares que permitan al personal de Alma de Montaña, realizar tareas en base a técnicas hoteleras, gastronómicas y habilidades propias del trabajador, para lograr la eficiencia operativa personal y empresarial.

1. Normas de higiene del personal

Al trabajar en un establecimiento de alimentos y bebidas el cuidado personal es clave en el equipo de trabajo ya que contribuye a la prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria, además de ser parte importante de la imagen de la empresa.

Las normas de higiene que el personal debe cumplir son las siguientes:

1.1 Lavado de manos. es la principal de las normas de higiene personal que se debe cumplir.

Las manos deben lavarse luego de realizar las siguientes actividades:

a. Usar el baño
b. Manipular alimentos crudos (antes y después)
c. Tocarse el cabello la cara o el cuerpo
d. Estornudar tapándose la boca, toser o usar un pañuelo de papel o tela
e. Fumar (no es permitido dentro de las instalaciones), comer o beber
f. Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos

g. Sacar basura o desechos y después de limpieza del lugar como barrer, lavar o trapear.
h. Tocar la ropa o delantal
i. Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipo no sanitizado, superficies de trabajo, etc.

El lavado de mano es una acción tan sencilla y fundamental para las personas que manipulan alimentos, por ello, se dan a conocer las Directrices de la OMS (Organización Mundial de la Salud), sobre higiene de las manos en la atención sanitaria.

Duración del lavado: entre 40 y 60 segundos

Fuente: Organización Mundial de la Salud, mayo 2009.

1.2 Baño diario. es muy importante tanto para asegurar la salud de la propia persona, compañeros de trabajo y de las personas a las cuales sirva o prepare alimentos, debido a que los poros de la piel retienen bacterias que son eliminadas únicamente mediante el baño diario. Adicionalmente es recomendable el uso de desodorante y si se va a usar perfume y maquillaje que éste sea discreto.

1.3 Aseo corporal: además de la higiene corporal, hay que prestar especial atención a las manos, cabello y dientes. Las manos deben estar siempre limpias, las uñas cortas y sin esmalte para uñas, no se debe utilizar anillos, pulseras o cualquier objeto que pueda almacenar restos de alimentos. El cabello debe estar siempre limpio, recogido y cubierto con una cofia o un gorro de cocina y los dientes siempre bien cepillados.

1.4 Uso obligado del uniforme. siempre se debe usar el uniforme completo y limpio en el caso de los cocineros usar gorro que cubra el cabello completamente, las mujeres además portar malla y el cabello recogido. Los meseros por otro lado, dependiendo si usan delantal o chaleco este debe ser de tela lavable y estar impecable, muchas veces un uniforme sucio deja una mala impresión en los clientes. Nunca se debe usar el uniforme fuera del lugar de trabajo.

1.5 Evitar movimientos y gestos que puedan denotar suciedad: no se permite dentro de la cocina fumar, meter las manos en los bolsillos, mascar chicle, comer, tocarse la cara o el cabello, uso de celular, ya que estas actitudes son consideradas antihigiénicas.

1.6 Compostura: las actitudes durante la jornada de trabajo deben ser las apropiadas. No se debe apoyar en las paredes, no sentarse en las mesas, no se debe jugar con las herramientas y equipos, al caminar con cuchillos en la mano tener precaución de llevarlos siempre con la hoja hacia abajo o boca arriba apoyado en el antebrazo.

1.7 Limpieza de las herramientas: al terminar un trabajo se debe siempre limpiar el área de trabajo por seguridad e higiene.

1.8 Revisión y limpieza de otros utensilios: se debe revisar los equipos periódicamente ya que muchas veces guardan suciedad en el interior. Las tablas de corte una vez que se han utilizado se deben lavar con detergente y abundante agua y colocarlas en los soportes especiales para ellas para evitar que se rocen unas con otras y así evitar la proliferación de gérmenes. El piso se debe limpiar cada que sea necesario, y se debe desinfectar todos los días. El orden y la limpieza

dentro de una cocina es un factor muy importante para mantener una correcta inocuidad de los alimentos que allí se elaboran.

2. Enfermedades de Transmisión Alimentaria

Las enfermedades de transmisión alimentaria, se dan frecuentemente por la ingestión de alimentos contaminados por microorganismos o sustancias químicas, esta puede producirse en cualquier etapa del proceso que va desde la producción a su consumo. Los síntomas clínicos más frecuentes de una enfermedad provocada por los alimentos son gastrointestinales tales como: náuseas, vómitos, dolor abdominal y diarrea, pero hay que tener en cuenta que también pueden ocasionar problemas de salud a largo plazo como el cáncer, la artritis y los trastornos neurológicos, que pueden ser producidas por alimentos contaminados.

3. Recomendaciones para prevenir enfermedades.

3.1 Evitar asistir al trabajo si se está enfermo. Una persona que se encuentre enferma es un gran foco de contaminación si está en contacto con los alimentos o bebidas: resfriados, infecciones cutáneas, infecciones intestinales, entre otras, son motivo suficiente para evitar el contacto con los mismos y es preferible no asistir al trabajo hasta encontrarse en perfectas condiciones de salud.

3.2 No manejar alimentos con heridas o quemaduras. las heridas, quemaduras o cortadas almacenan bacterias que al estar en contacto con los alimentos infectan a los mismos y pueden producir una intoxicación a la persona que los ingiera por lo que es recomendable en estos casos el uso de guantes desechables.

3.3 No probar alimentos con los dedos. siempre se debe tener al alcance una cuchara limpia con la cual se debe probar los alimentos, nunca se lo debe hacer con los dedos, se debe tener la uñas cortas y limpias.

3.4 Precaución al deshacerse de los desechos. en los platos, vasos y cubiertos se encuentran bacterias que los clientes dejan por haber estado en contacto con sus manos y boca, por lo que hay que tener cuidado en lavarse las manos luego de tocar estos utensilios por ser una fuente de contaminación.

3.5 Lavado de las manos. Todo el personal manipulador de alimentos debe lavarse las manos con agua y jabón antes de comenzar el trabajo, cada vez que salga y regrese al área asignada, cada vez que use los servicios sanitarios y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento.

El uso de guantes no exime al personal de la obligación de lavarse las manos. Es obligatorio realizar la desinfección de las manos cuando los riesgos asociados con la etapa del proceso así lo justifiquen

3.6 Ingreso de personas extrañas al lugar de producción. Debe existir un mecanismo que impida el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección y precauciones. Para esto se tendrá en cuenta lo siguiente:

a. Debe existir un sistema de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal de la planta y **personal** ajeno a ella.
b. Los visitantes y el personal administrativo que transiten por el área de fabricación, elaboración manipulación de alimentos; deben proveerse de ropa protectora y acatar indicaciones.

4. Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos.

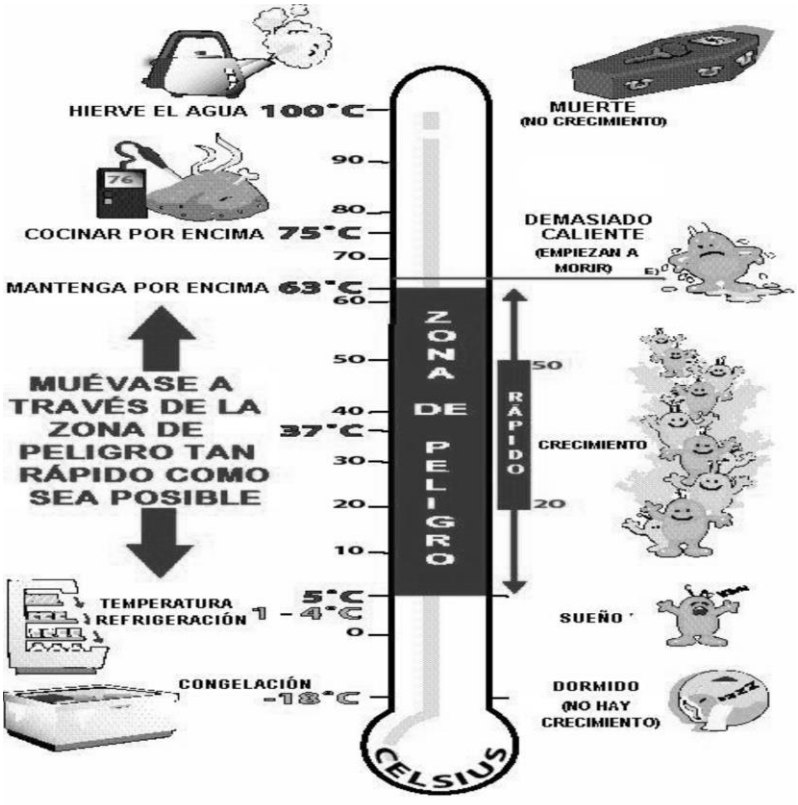
4.1 Temperatura. La temperatura es un elemento importante en la proliferación de bacterias, la zona de peligro para el crecimiento de las bacterias en los alimentos está entre los 4°C y los 60°C.

4.2 Tiempo. Algunas bacterias son capaces de reproducirse de 10 – 20 minutos, si tienen las condiciones adecuadas como nutrientes, humedad y temperatura.

4.3 Humedad. Se refiere a la cantidad de agua presente en los alimentos y que se encuentra disponible para el crecimiento de las bacterias.

4.4 Nutrientes. Las bacterias necesitan alimento para poder desarrollarse, prefiriendo carnes rojas, pollo, pescados y lácteos, razón por la cual se denominan alimentos de Alto Riesgo.

Tabla de Temperaturas para el crecimiento bacteriano



5. Limpieza y desinfección en cocinas

Para asegurar la calidad de los alimentos es necesario implementar un plan de limpieza y desinfección que coadyuve, conjuntamente con las buenas prácticas de la persona manipuladora, a reducir al mínimo el peligro de contaminación y por lo tanto permita garantizar la inocuidad de los productos. Por ello es importante recordar que es diferente limpiar que desinfectar.

Limpiar: es un proceso en el que la suciedad se disuelve o suspende, generalmente en agua ayudada de detergentes.

Desinfectar: consiste en destruir la mayor parte de los microorganismos de las superficies mediante agentes químicos.

6. Procedimientos de limpieza

La limpieza de suelos, paredes, mesas y superficies de manipulación general se hará con agua caliente y detergentes autorizados, eliminándolos con abundante agua y dejando que sequen al aire. Los hornos, freidoras, parrillas y otras instalaciones de la cocina deben limpiarse después de cada uso. Los elementos desmontables de las mismas se lavarán y desinfectarán todos los días al finalizar el trabajo, realizándose un lavado más minucioso al menos una vez a la semana.

Los cepillos, paños e implementos utilizados para la limpieza serán lavados y desinfectados periódicamente. Así mismo para evitar contaminación, no se deben utilizar los mismos implementos de limpieza para todas las zonas o equipos.

Al utilizar cualquier agente limpiador o desinfectante es importante respetar las concentraciones, tiempos y condiciones indicadas, para cada producto. Además, se debe considerar que hay diferentes tipos de suciedad, y dependiendo de esto, así se aplicarán las técnicas de limpieza y desinfección.

Entre los tipos de suciedad tenemos: la orgánica como, sangre de pollo, jugo de frutas, entre otros y la inorgánica como sales minerales que se acumulan en los fregaderos, debido a la evaporación del agua y la formación del sarro. Las operaciones de limpieza se practican alternando en forma separada o combinando métodos físicos para el restregado y métodos químicos, los cuales implican el uso de detergentes y desinfectantes.

Las mesas de trabajo y las tablas de picar resultan los instrumentos más peligrosos, ya que siempre están en contacto directo con el alimento. Por esto, en la actualidad las mesas más recomendadas son las de acero inoxidable; y en cuanto a las tablas de picar, las de acrílico, polietileno de alta densidad, teflón, entre otros.

6.1. Importancia de la limpieza y desinfección:

a. Minimiza los riesgos de contaminación de los alimentos durante las etapas de proceso.
b. Aumenta la vida útil y eficiencia del equipo.
c. Reduce la infestación por plagas.
d. Extiende la vida útil del producto.
e. Reduce el riesgo de presencia de microorganismos causantes de enfermedades alimentarias.
f. Crea buenas costumbres de limpieza en el personal.
g. Es un requisito de las Buenas Prácticas de Manufactura.
h. Se requieren para cumplir con el sistema de control de peligros
i. Mejora la imagen del local frente a la clientela.
j. Aumenta la con fianza de la persona consumidora.

7. Manejo adecuado de desperdicios y basura

Se debe adoptar las medidas adecuadas para la remoción y almacenamiento de los desechos, evitando de esta manera la contaminación de los alimentos, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

7.1 Desechos Líquidos.

Las plantas procesadoras de alimentos deben tener, individual o colectivamente, instalaciones o sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales (descargas residuales derivadas de los procesos industriales).

Los drenajes y sistemas de disposición deben ser diseñados y construidos para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

7.2 Desechos Sólidos.

Se debe contar con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas.

a. Donde sea necesario, se deben tener sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales.

b. Los residuos se removerán frecuentemente de las áreas de producción y deben disponerse de manera que se elimine la

generación de malos olores para que no sean fuente de contaminación o refugio de plagas.

c. Las áreas de desperdicios deben estar ubicadas fuera de las de producción y en sitios alejados de la misma.

8. Conocimientos Básicos de Cocina

8.1 Tipos de corte, características y aplicaciones.

Según el libro (Supervisión de las operaciones preliminares y técnicas de manipulación, 2016), existen varios tipos de corte que se pueden aplicar a los diferentes géneros culinarios y su ejecución tiene resultados diversos.

Los cortes son procedimientos aplicados a las verduras, carnes, frutas y otros productos alimentarios; se usan con la finalidad de diferenciar preparaciones que llevan los mismos ingredientes, dar una mejor presentación al menú y en algunos casos, reducir los tiempos de cocción.

a. **Cincelar:** Cortas las verduras en cubos, sin que las verduras pierdan su forma

b. **Brunoise:** Forma de cortar las hortalizas, en la que la figura obtenida son cubos de unos 3 mm, aproximadamente de grosor.

c. **Juliana**: manera de corte de las verduras que deben quedar con forma alargada y finas como bastones o palillos.

d. **Mirepoix**: la forma de este tipo de cortes es muy peculiar porque deben quedar unos cubos ni demasiado grandes ni demasiados pequeños, sino

como mínimo de unos 2 cm de lado, aunque pueden ser tanto rectangulares como irregulares (con una forma muy poco definida)

Este tipo de corte se usará en vegetales destinados a aromatizar y dar sabor a fondos, consomés y otras preparaciones.

e. **Paisana**: Consiste en el corte de vegetal, en daditos inferiores a 1 cm de lado.

f. **Quartier**: cortar el vegetal en cuartos.

g. **Mercey**: Corte en láminas regulares del grosor deseado

h. **Mondar:** quitar las pieles de las frutas, hortalizas, etc.

i. **Pelar:** retirar la piel

j. **Tornear:** corte de forma, con las aristas más o menos marcadas, que se realiza con una puntilla.

8.2 Medidas Básicas.

Las principales medidas usadas en cocina y sus equivalencias.

Peso			
Kilogramos	**Gramos**	**Onzas**	**Libras**
1	1000	35.3	2.20
0.001	1	0.035	0.0022
0.0283	28.3	1	0.0625
0.453	453	16	1

Temperatura		
Fahrenheit (°F)	**Centígrados (°C)**	**Descripción**
250	120	Bajo
275	140	
300	150	
325	170	
350	180	moderado
375	190	
400	200	caliente
425	220	
450	230	muy caliente
500	260	

Volumen		
Litro	**ml**	**Galón**
1	1000	0.26
0.001	1	0.0026
3.785	3785	1
0.946	946	0.25
0.473	473	0.125

Otras medidas	
1 pizca	Menos de 1/8 cucharadita
1 cucharada	3 cucharaditas
5 mililitros	1 cucharadita
15 mililitros	1 cucharada
25 mililitros	2 cucharadas
1/4 taza	4 cucharadas
1/2 taza	8 cucharadas
2/3 taza	10 2/3 cucharadas
3/4 taza	12 cucharadas
1 taza	16 cucharadas
1 taza	1/4 litro
2 tazas	1/2 litro
4 tazas	1 litro

8.3 Tablas de color con su grupo de alimentos

El **color de las tablas de cortar de polietileno** no es con un propósito estético. En las **cocinas profesionales** se usan para **identificarlas según los alimentos** que pueden cortarse en las mismas. El motivo es para evitar la **contaminación cruzada** (Ejemplo: cortar verdura en una tabla en la que previamente se ha cortado carne roja o pescado crudos), además de evitar la mezcla de *sabores* y *olores*.

Según sitio web (www.cuchillalia.com, s.f.) Los colores de las tablas están destinados para el corte de un tipo de alimento, según detalle:

a. **Color amarillo**, carnes blancas (pollo, pavo, etc.)

b. **Color azul**, pescados y mariscos.

c. **Color verde**, frutas y verduras.

d. **Color rojo**, carnes rojas (ternera, cordero, etc.)

e. **Color marrón**, carnes cocinadas y fiambres.

f. **Color blanco**, pastas, pan, bollería y quesos.

8.4 Receta Estándar.

Según (Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida, 2014), la receta estándar es un listado de ingredientes que se utilizan para la elaboración de un determinado platillo, salsa, guarnición, etc. Es un formato especial en donde se especifica los ingredientes, cantidad, costos unitarios, costos totales, los mismos que sirven para determinar el precio de venta del producto.

La receta estándar se utiliza para determinar los ingredientes que intervienen en la preparación, cantidad de cada ingrediente, costos, indicaciones de preparación y presentación del platillo.

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO DE RECETA ESTANDAR

NOMBRE DE LA RECETA:		FECHA:		
CANTIDAD	INGREDIENTE	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
			Costo total	$
PREPARACION		FOTO		

9. Formulario para descripción de puesto

	MANUAL DE DESCRIPCION DE PUESTOS	Versión: 1.0 Vigencia: noviembre 2018 Páginas: 02

I. Información general de puesto.	
NOMBRE DEL PUESTO:	
PUESTO AL QUE REPORTA	
PUESTO QUE SUPERVISA	
MISION DEL PUESTO	
II. Funciones generales	
ACTIVIDADES	**DESCRIPCIÒN**
Diarias	
Semanales	
Quincenales	
Mensuales	
Eventuales	
III. Relaciones de trabajo	
1. Internas	
2. Externas.	
IV. Aspectos Relevantes del puesto	
1.	
2.	
3.	
V. Perfil del puesto	
1. Generalidades	
• Sexo	
• Edad	
2. Grado académico	
• Especialidad	
3. Habilidades / Competencias personales	

NOMBRE Y FIRMA DE APROBACION	
Nombre Gerente General	Firma
Fecha de elaboración: Octubre 2018	

10. Procedimientos para brindar servicio al cliente

Previo a la apertura de los servicios del restaurante, se deben revisar las condiciones necesarias para estar preparados para la buena atención del cliente.

10.1 Limpieza

a. Baños limpios, incluyendo telarañas y polvo en esquinas.
b. Surtido de papel higiénico, jabón de mano, papel toalla, aromatizadores
c. Pisos secos y funcionando correctamente.

10.2 Atención al cliente en restaurante.

a. Presentarse al cliente con uniforme limpio y zapatos bien lustrados o lavados.
b. Aseo personal: pelo corto (hombres) o recogido (mujeres), bien peinados, con uñas limpias y cortas, maquillaje no muy cargado al igual que la fragancia que utilicen.
c. Reconocer al cliente frecuente, saludándolo por su apellido.
d. Recibir al cliente con un saludo y una sonrisa, siendo natural y autentico
e. Dar al cliente lo que él quiere, siempre respetándole la orden para asegurar una buena atención

f. No insistir demasiado. Muchas veces el cliente entra en el restaurante sabiendo ya lo que va a pedir.
g. Debemos ser filtros de calidad, si vemos que un producto no está en perfectas condiciones como para servirlo, debemos remplazarlo por otro que lo esté.
h. El servicio debe cumplir con los tiempos ofrecidos. Despachos 15 minutos y domicilio 30 minutos.
i. Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.

10.3 Atención al cliente a domicilio

a. Contestar el teléfono antes del tercer timbrazo.
b. Nunca poner al cliente en espera por más de 30 segundos.
c. Poner una sonrisa en su voz.
d. Saludar al cliente agradeciéndole por llamar, presentándose con su nombre, promocionando ofertas y ofreciéndole su ayuda para tomar la orden.
e. Se debe tratar de vender artículos adicionales, sin insistir imprudentemente.
f. Se debe repetir la orden para que sea precisa.
g. Se debe indicar la hora aproximada de entrega del pedido.

h. Al finalizar agradecer al cliente llamándolo por su apellido, de manera que el cliente se sienta apreciado e importante.

10.4 Tipos de Clientes.

Cliente que es la persona o empresa que obtiene un beneficio, producto, servicio o idea a cambio de un rédito económico o de valor, siendo este (cliente) la razón de ser del negocio.

Conocer las necesidades de los clientes requiere mucha observación, análisis y tiempo, razón por la cual es importante que el personal que interviene con el cliente posea inteligencia emocional a la hora de atender a cada tipo de ellos, entre los cuales mencionar los más comunes:

a. **El agresivo:** Es aquel cliente con carácter fuerte, irritable, tiende a ofender cuando no se le da lo que quiere. El vendedor que tenga contacto con un cliente agresivo debe mantener la calma, no irritarse y mucho menos llevarle la contraria porque se tornaría violente.
b. **El callado**: Aquel cliente que no expresa con claridad lo que desea. Con este tipo de cliente se requiere mucha paciencia y hacer preguntas que requieran una respuesta amplia para propiciar que se abra. Evita presionarlo porque se va a sentir acorralado y huira.

c. **El impaciente:** Los detalles no le interesan a este cliente, lo que busca son soluciones. En caso de no recibirla pensará que el vendedor es incompetente. Con este cliente es vital brindarle una solución inmediata y fácil. Evitar explicarle mucho porque él se va a desesperar.

d. **El preguntón**: Por el contrario, este cliente quiere saber todos los detalles, y hace muchas preguntas. Hay que darle la información que pide para que sienta confianza en el vendedor, a su vez orientarlo a escoger la opción.

e. **El objetivo:** Ser simpático no significa nada para este cliente. Viene preparado con información del producto y espera mucho acerca del vendedor quien debe superar sus expectativas e informarle más allá de lo que ha investigado previamente.

f. **El coqueto**: Tratará de conseguir beneficios extra a partir de coqueteo. Hay que tener mucho tacto con esta persona. Evita hacer bromas con este tipo de clientes, puesto que lo interpretara de forma equivocada.

g. **El indeciso**. Le toma mucho tiempo decidir lo que quiere. Tiende a desesperar al vendedor porque no se decide. Necesita que lo guíen, puesto que tiene miedo a equivocarse. Se requiere ser paciente y amable. Si se le presiona demasiado este tipo de cliente se retirará sin consumir nada.

h. **El ofensivo.** Se siente superior a los demás, si no le da lo que quiere tiende a insultar y a hacer sentir mal al vendedor. En estos casos lo mejor es guardar la calma y no contestarle ni ponerse a su nivel porque puede llevar a una pelea muy fuerte.

i. **El ebrio**. Es muy común tener que lidiar con ellos. Con el cliente ebrio no se le puede llevar la contraria o se pondrá violento. Lo más recomendable es ser firme, pero a la vez amable para evitar cualquier conflicto. En casos extremos hay que llamar a seguridad para sacarlo del establecimiento.

11. Recepción y Almacenaje

Es indispensable para todo restaurante, tener el control de las existencias de materia prima, por ello se establecen medidas que permitan tener un control de las existencias y evitará pérdidas innecesarias, inexistencia de productos o ingrediente al momento que el cliente solicite un plato establecido en el menú.

Las compras se realizan de acuerdo a las requisiciones del Coordinador de Cocina, el cual se basa en el manejo de los inventarios diarios para poder realizar una lista de compras, evitando compras innecesarias. Para ello se establecen los siguientes formatos: Lista de compras, requisición interna, salida de mercadería y un formato de control de inventario.

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
LISTA DE COMPRAS

FECHA:	AREA :
RESPONSABLE:	

PRODUCTO	CANTIDAD	UNIDAD	OBSERVACIONES

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO DE REQUISICION INTERNA

FECHA	

COCINA	☐	VIVERO	☐
MESEROS	☐	OTROS	☐

CANTIDAD PEDIDA	CONCEPTO	CANTIDAD SURTIDA	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
			Costo total	$

Autorizado _____ Surtido _____ Elaborado _____ Recibido _____

ALMA DE MONTANA

Espacio de vida natural, recreación y cultura

FORMATO DE SALIDA DE MERCADERIA

MATERIA PRIMA RETIRADA	CANTIDAD	UNIDAD	AREA RECEPTORA	FECHA DE SALIDA	RESPONSABLE	FIRMA	OBSERVACIONES

ALMA DE MONTANA
Espacio de vida natural, recreación y cultura
FORMATO CONTROL DE INVENTARIO (PEPS)

EMPRESA		EXISTENCIA MAXIMA	
ARTICULO		STOCK DE SEGURIDAD	

FECHA	COMPRAS			VENTAS			SALDOS		
	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL	CANTIDAS	COSTO UNITARIO	TOTAL

12. Productos perecederos y no perecederos.

12.1 Productos Perecederos: Estos productos requieren frío para su conservación, entre los cuales se detallan:

a. **Frescos:** son aquellos que se adquieren en el mercado sin ningún tratamiento previo de conservación y son para consumir o transformar a corto periodo, tales como frutas, hortalizas, carnes, pescados, productos lácteos no esterilizados (quesos frescos, yogures, mantequillas, etc.)

b. **Congelados:** son productos o preparados que han sido sometidos a muy bajas temperaturas para prolongar su vida útil.

c. **Semi envasados:** son aquellos productos que vienen envasados y preparados, y necesitan frío para su mantenimiento, como las latas de anchoas, ahumados, etc.

12.2 Productos No Perecederos: no necesitan de frío para su conservación, aunque sí unas condiciones mínimas de almacenaje. Entre estos tenemos:

a. **Conservas:** productos enlatados o en tarros, conservas de pescados (atún, sardinas, etc.), vegetales (espárragos, alcachofas, judías verdes), preparados como mermeladas, etc.

b. **Otros:** especias, harinas, vinos, licores, leche en polvo, etc.

13. Normas Básicas para el almacenaje de los productos.

El almacenamiento apropiado de alimentos reduce las posibilidades de contaminación y crecimiento de microorganismos. Los microorganismos son tan pequeños que no pueden verse. Se encuentran en todas partes; en el aire, en el suelo, y en el agua y pueden ser transmitidos a los alimentos por los animales, los roedores, o los seres humanos.

Según (GUÍA DE ALMACENAMIENTO SECO, REFRIGERADO Y CONGELADO, Febrero 2008) las áreas de almacenamiento se clasifican en 3 grupos:

13.1 Almacenamiento de alimentos secos.

Esta área es donde se almacenan alimentos secos como alimentos enlatados, cereales, harina, azúcar, galletas, té, café y otros alimentos no perecederos. El almacenista como responsable de dicha actividad debe seguir las siguientes pautas para un adecuado almacenamiento:

a. Mantener la bodega de almacenamiento limpia, seca y ordenada.
b. El almacenamiento de los insumos o productos terminados se realizará ordenadamente en pilas o estibas con separación mínima de 60 centímetros con respecto a las

paredes perimetrales, y disponerse sobre paletas o tarimas elevadas del piso por lo menos 15 centímetros de manera que se permita la inspección, limpieza y fumigación. No se deben utilizar estibas sucias o deterioradas.

c. En los sitios o lugares destinados al almacenamiento de materias primas, envases y productos terminados no podrán realizarse actividades diferentes a estas.
d. Los empaques no deben estar húmedos, mohosos o rotos.
e. Inspeccionar los alimentos almacenados y utilizar la regla PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir) para que los alimentos más antiguos se consuman primero.
f. Los productos deberán estar separados adecuadamente según su tipo.
g. Todos los lotes, especialmente los productos enlatados, han de ser inspeccionados en relación a la presencia de hundimientos, corrosión, infestación, fecha de caducidad, antes de permitir su almacenamiento.
h. Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias peligrosas que por necesidades de uso se encuentren dentro del servicio de alimentación, deben etiquetarse adecuadamente con un rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben

almacenarse en áreas o estantes especialmente destinados para este fin y su manipulación sólo podrá hacerla el personal idóneo, evitando la contaminación de otros productos.

i. Se debe llevar un registro de ingresos y salidas de los productos.

j. El encargado de bodega deberá verificar las condiciones del transporte de los productos durante la carga y descarga.

13.1.1. Artículos empacados en sacos: Cereales empacados en sacos como (arroz, harinas), azúcar, leguminosas, deben apilarse en forma cruz sobre la plataforma, esto para que permita la circulación de aire por debajo. Ubicar no más de ocho sacos.

13.1.2. Artículos empacados en cajas:

a. Verificar que la caja contenga lo que corresponde

b. Colocar una sobre otra en la forma adecuada que indica (este lado arriba)

c. Los alimentos como grasas, encurtidos que pueden afectarse por la luz deben permanecer en las cajas.

d. Los productos más pesados deben colocarse en los entrepaños inferiores y los más livianos en los superiores.
e. Los rótulos de las cajas deben colocarse hacia fuera para que se puedan ver con facilidad.

13.1.3. Enlatados. Las latas no se deben presentar hinchadas, perforadas, soldadura defectuosa, abombamientos en uno o ambos extremos corroídas o hundidas.

a. Las latas pueden almacenarse de 2 a 3 capas, dependiendo de la amplitud de la estancia y del tamaño de la lata.
b. Debe mantenerse en lugar seco a temperatura de 20°C - 30°C.
c. No debe exponerse a la luz solar o ser almacenados cerca de tuberías de calentamiento.

13.2 Almacenamiento en refrigeración.

Todos los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo (productos lácteos, carnes cocinadas, pescados y

carnes de ave) deben almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados por bacterias perjudiciales.

a. La refrigeración a temperaturas por debajo de 4°C inhibe el crecimiento de la mayoría de las bacterias patógenas, pero no las mata, por lo tanto, los cuartos refrigerados mantendrán temperaturas entre 2,5 °C a 6°C.
b. Durante el almacenamiento de los alimentos en refrigeración es necesario:
c. No almacenar los alimentos directamente sobre el piso del cuarto frío, sino sobre estibas o estantes en material sanitario.
d. Revisar las temperaturas de la unidad de refrigeración y llevar registro diario en el formato de control de temperatura del cuarto frío.
e. No sobrellenar los refrigeradores, porque dificultan la limpieza y obstaculizan la circulación de aire frío.
f. Guarde los alimentos ácidos en vasijas de peltre, vidrio, o porcelana, nunca en vasijas de aluminio o cobre.
g. No conservar en refrigeración alimentos calientes, pues esto eleva la temperatura interna del refrigerador, lo que estimula el crecimiento bacteriano.

h. Inspeccionar, rotular y fechar los alimentos que se almacenen. Emplear el método PEPS de rotación de mercancía: Primeras Entradas Primeras Salidas.

i. Evitar abrir las puertas del refrigerador más de lo necesario y cerrarlas cuanto antes. La puerta del cuarto frío abierta supone la elevación de la temperatura interna, lo que estimula el crecimiento bacteriano, la contaminación y la alteración del alimento.

j. Es necesario conservar la siguiente disposición de los alimentos en el cuarto frío: las carnes y pescados crudos, ubicarlos en la parte inferior, los alimentos cocinados, en el centro y los productos lácteos en la parte superior, así evitamos que la sangre y los exudados de la descongelación goteen sobre alimentos cocinados y productos lácteos y de esta manera sean contaminados.

13.3 Almacenamiento congelado

Los alimentos congelados necesitan una atención especial; ya que el hecho de estar congelados no garantiza la total inocuidad de los mismos. Para esto es necesario aplicar las siguientes recomendaciones:

a. El área de almacenamiento en congelación debe estar seca, bien ventilada y limpia.
b. Asegurarse de que el congelador funciona a la temperatura correcta para garantizar que los alimentos se mantienen congelados.
c. Asegurarse de que las puertas del congelador cierran correctamente y establezca un sistema de inspección periódico.
a. La temperatura ideal de almacenamiento en congelación se encuentra entre 0°C a -18°C.
d. Nunca supere el límite de carga del congelador y coloque los productos nuevos detrás o debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.
e. Todos los alimentos congelados tienen una vida útil en congelación (periodo de tiempo en el que, congelados, se mantienen aptos para el consumo humano), que ha de ser inspeccionada regularmente.
f. Asegurarse de que una vez aceptados, los artículos recibidos congelados se ubican inmediatamente en el congelador.
a. Mantenga el interior del congelador limpio y lave frecuentemente sus superficies.

Conceptos Básicos.

Seguridad o inocuidad alimentaria: La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo con el uso a que se destinan.

Calidad de producto: grado en el que un producto cumple un conjunto de características o rasgos diferenciadores que cumplen con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas (definición según ISO 9000:2005.)

Calidad alimentaria: grado en el que un producto alimentario cumple con un conjunto de características o rasgos diferenciadores que cumplen con los requisitos, necesidades o expectativas establecidas

BPM. Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M.) son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción.

Contaminación Cruzada. Se conoce como Contaminación Cruzada al proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas a su composición, generalmente nocivas para la salud.

Limpieza: Cubre todos los procesos implicados en la eliminación de todo tipo de suciedad de las superficies y el equipo, pero no los que corresponden a la desinfección. Los desechos a eliminarse con la limpieza son residuos de comida, tierra, grasas y otros residuos.

Desinfección: Comprende todos los procesos implicados en la destrucción de la mayoría de los microorganismos de las superficies y del equipo, pero no necesariamente de las esporas bacterianas. Aunque persisten algunos microorganismos viables estos no deben afectar a la calidad microbiológica de los alimentos que están en contacto con las superficies desinfectantes.

Referencias.

- http://www.who.int/es. Página de Organización Mundial de la Salud (OMS)
- Supervisión de las operaciones preliminares y técnicas de manipulación UF1355 -Cristina López Heras y José Luis Rodríguez Gonzales
- (Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida, 2014),
- http://www.normas-seguridadalimentaria.com/iso-22000
- (www.cuchillalia.com, s.f.)

ANEXO 6

MANUAL OPERATIVO

CLINICA DE PREVENSION Y RECUPERACION INTEGRAL

Alma de montaña

Espacio de vida natural, recreación y cultura.

APROBADO POR:

PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL

San Salvador, Noviembre 2018

INDICE

1. Servicios Médicos 1

2. Derechos de los Pacientes. 2

3. Como evitar infecciones 3

4. La medicina complementaria y alternativa. 3

5 Técnicas de masajes 7

6 El masaje terapéutico y sus aplicaciones: 8

7 Formularios y directriz sobre higiene en las manos 11

ALCANCE

El presente manual de operaciones, es una fuente permanente de información que permite conocer de forma clara procedimiento e instrucciones que servirán de referencia para la toma de decisiones del personal de la Clínica de Prevención y Recuperación integral de Alma de Montana, para brindar atención oportuna y de calidad a los pacientes.

OBJETIVO

Brindar información básica al personal que interviene con pacientes, con el objeto que el desempeño de sus actividades, contribuyan con las necesidades y expectativas de los pacientes, en un ambiente agradable, excelentes condiciones, salud, bienestar para corregir las patologías y alteraciones.

1. Servicios Médicos

La clínica Alma de montaña se especializa en medicina natural, masajes científicos y quiroprácticos, busca como objetivo primordial la satisfacción de los Servicios médicos, logrando:

1.1. Realizar una valoración del estado de salud de forma integral.

1.2. Buscar los desequilibrios que pueden llevar a padecer patologías o alteraciones del organismo.

1.3. Hacer un diagnóstico complementario detectando factores de predisposición, causas y factores de agravamiento.

1.4. Cambiar la dinámica de alteraciones orgánicas por una dinámica de mejoría y conservación.

1.5. Potenciar los sistemas de autocuración del organismo.

1.6. Tratar las patologías desde una visión y acción natural.

1.7. Aporta una dieta correcta, indicando alimentos que aportan beneficios nutricionales y los contraproducentes.

1.8. Recomendamos las medicinas y productos naturales para el equilibrio de la salud del paciente.

2. Derechos de los Pacientes.

2.1. Asignación de citas documentadas en el sistema.

2.2. Llenado de formulario el cual cuente con la información general del paciente, tales como: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico, edad, padecimientos, entre otros. Ejemplo:

2.3. El paciente debe ser tratado con cortesía, amabilidad, cordialidad y respecto. siendo responsable la recepcionista recibir y despedir de manera cortes a los pacientes.

2.4. Ser informados oportunamente sobre las citas o reprogramación de las mismas.

2.5. Que exista una correcta comunicación entre recepcionista y masajista, a la hora de asignar citas a los pacientes, para garantizar la buena atención y calidad del servicio brindado.

2.6. Tener comunicación clara y completa con el médico sobre su enfermedad, procedimientos, pronóstico, tratamiento y sus riesgos. Aceptar o rechazar por escrito los procedimientos.

2.7. Se respete la dignidad del paciente, creencias, costumbres y opiniones personales sobre su padecimiento.

2.8. Que toda información relacionada con su proceso de atención y diagnóstico, sea tratado de forma confidencial.

2.9. Recibir información oportuna y correcta sobre los procesos administrativos, médicos y costos del servicio.

3. Como evitar infecciones

3.1. El adecuado lavado de manos es la medida de higiene más efectiva para prevenir las infecciones.

3.2. Uso de mascarillas para prevenir el contagio de enfermedades virales.

3.3. Evitar compartir utensilios de personal (cepillos, vasos, cucharas, tenedores, pañuelos, etc.)

3.4. Evitar visitar o ser visitados cuando se tienen gripe, enfermedades respiratorias o alguna enfermedad contagiosa.

3.5. No asistir al trabajo con padecimientos contagiosos, se recomienda asistencia médica.

4. La medicina complementaria y alternativa.

Según sitio web

(http://www.iqb.es/cbasicas/farma/farma06/medicina_alternativa.htm, s.f.), la medicina complementaria y alternativa, se define el NCCAM (National Center of Complementary and Alternative Medicine), es un conjunto diverso de sistemas, prácticas, productos médicos y de atención de la salud que no se considera actualmente parte de la medicina convencional. Si bien existen algunos datos científicos contundentes sobre las terapias de la medicina complementaria y alternativa, todavía hay muchas preguntas esenciales que deben responderse mediante estudios científicos bien diseñados-preguntas por ejemplo sobre la seguridad y eficacia de estos medicamentos en relación a las enfermedades y condiciones médicas para las cuales se utilizan.

La lista de lo que se considera medicina complementaria y alternativa cambia continuamente, ya que una vez se comprueba que una terapia determinada es eficaz e inocua, esta se incorpora al tratamiento convencional de la salud al igual que cuando surgen enfoques nuevos para la atención sanitaria.

- La medicina complementaria se utiliza conjuntamente con la medicina convencional. Un ejemplo de terapia complementaria es el uso de aromaterapia para ayudar a mitigar la falta de comodidad del paciente después de la cirugía.

- La medicina alternativa se utiliza en lugar de la medicina convencional. Un ejemplo de una terapia alternativa es el empleo de una dieta especial para el tratamiento del cáncer en lugar de la cirugía, la radiación o la quimioterapia recomendados por un médico convencional

La medicina integrativa, según la definición del NCCAM, combina terapias médicas formales y terapias de la medicina complementaria y alternativa para las cuales existen datos científicos de alta calidad sobre su seguridad y eficacia.

El NCCAM clasifica las terapias de la medicina complementaria y alternativa en cinco categorías o dominios

4.1 Sistemas médicos alternativos

Los sistemas médicos alternativos se construyen en torno a sistemas completos de teoría y práctica. A menudo, estos sistemas han evolucionado de manera separada y antes del enfoque médico convencional utilizado en

los Estados Unidos. Ejemplos de sistemas médicos alternativos que se han desarrollado en culturas occidentales incluyen la homeopatía y la naturopatía. Ejemplos de sistemas que se han formulado en culturas no occidentales incluyen la medicina china tradicional y el Ayurveda.

4.2 Enfoque sobre la mente y el cuerpo

La medicina de la mente y el cuerpo utiliza una variedad de técnicas diseñadas con el fin de afianzar la capacidad de la mente para afectar la función y los síntomas corporales. Algunas técnicas que se consideraron medicina complementaria y alternativa anteriormente se han formalizado (por ejemplo, grupos de apoyo a pacientes y terapia cognitiva y conductual). Otras técnicas para la mente y el cuerpo aún se consideran medicina complementaria y alternativa, incluida la meditación, la oración, la curación mental y las terapias que emplean soluciones creativas como el arte, la música o la danza.

4.3 Terapias biológicas

Las terapias biológicas en la medicina complementaria y alternativa emplean sustancias que se encuentran en la naturaleza, como hierbas, alimentos y vitaminas. Algunos ejemplos incluyen el uso de los suplementos dietéticos, el uso de productos de herboristería, y el uso de otras terapias denominadas "naturales" aunque aún no probadas desde el punto de vista científico (por ejemplo, el uso de cartílago de tiburón en el tratamiento del cáncer).

4.4 Métodos de manipulación y basados en el cuerpo

La medicina complementaria y alternativa hace énfasis en los métodos de la manipulación o movimientos de una o más partes del cuerpo, incluyen la quiropráctica, la osteopatía y el masaje.

4.5 Terapias sobre la base de la energía

Las terapias sobre la base de la energía incluyen el empleo de campos de energía y comprenden dos tipos:

4.5.1 **Terapias del biocampo** procuran afectar los campos de energía que supuestamente rodean y penetran el cuerpo humano. La existencia de tales campos no ha sido probada científicamente aún. Algunas formas de terapias sobre la base de la energía manipulan biocampos mediante la aplicación de presión o la manipulación del cuerpo mediante la colocación de las manos en o a través de estos campos. Los ejemplos incluyen el chi gong, el Reiki, y el toque terapéutico.

4.5.2 **Terapias bioelectromagnéticas** implican el uso no convencional de campos electromagnéticos, tales como campos de impulsos, campos magnéticos o campos de corriente alterna o directa.

5 Técnicas de masajes

Existen diferentes tipos de sustancias que pueden aplicarse a los pacientes, dependiendo el tipo de piel.

5.1 Precauciones

a. Leer diagnóstico y tratamiento del paciente
b. Las manos del masajista deben estar suaves, sin callosidades con uñas cortas libres de joyas.
c. Calentarse las manos antes de iniciar el tratamiento
d. Las sustancias a utilizar deben estar a temperatura corporal y deben colocarse en las en las manos del masajista y nunca directamente sobre la piel del paciente.
e. El masaje general o de la espalda se hará aproximadamente dos horas después de que el paciente haya ingerido alimentos.
f. El masaje se hará siguiendo la dirección de las fibras musculares, tendones, circulación venosa y linfática
g. No efectuar un mismo movimiento más de diez veces en la misma región.

5.2 Insumos a utilizar

a. Almohada
b. Toalla
c. Cremas, aceites, etc.

5.3 Procedimiento

a. Lavarse las manos

b. Orientar al paciente

c. Colocar al paciente en posición cómoda.

d. Descubrir la región dorsal y colocar toalla en forma longitudinal

e. Aplicarse en manos sustancias que va a emplear

f. Hacer masaje iniciando con masaje superficial, se continua con masaje profundo, para finalizar con masaje superficial.

g. Retirar toalla

h. Dejar cómodo al paciente

i. Retirar material y dejarlo en su lugar

j. Lavarse las manos y hacer anotaciones en hoja correspondiente.

6 El masaje terapéutico y sus aplicaciones:

p. Todo tipo de dolencias y lesiones musculares.

q. Procesos de recuperación física tras periodos de inmovilización o inactividad forzada.

r. Eliminación de la retención de líquidos.

s. Tratamientos de eliminación de grasa localizada.

t. Mejorar el dolor y la movilidad de las articulaciones.

u. Mantener la elasticidad muscular.

v. Combatir la tensión nerviosa.

w. Evitar el insomnio.

x. Aliviar el dolor.

y. Reducir la ansiedad.

z. Acelerar las lesiones de tendones y ligamentos.

aa. Incrementar la energía y la vitalidad.

bb. Favorecer el proceso de digestión y evitar el estreñimiento.

cc. Combatir la fatiga.

dd. Corregir problemas posturales, etc.

6.1 Técnica de masaje terapéutico.

De acuerdo a la información obtenida en el sitio web (https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/masaje-terapeutico.html, s.f.), el término **masaje terapéutico** engloba toda una serie de técnicas de masaje que se utilizan en el tratamiento de trastornos neuromusculares y musculoesqueléticos, facilitando la eliminación de toxinas, activando la circulación sanguínea y linfática y mejorando el aporte de oxígeno a los tejidos. También se utilizan para aliviar el estrés y estados de ánimo negativos, pues estimulan la producción orgánica de endorfinas, entre ellas se mencionan:

i. **Roce:** es con la que se inicia y finaliza cualquier sesión de masaje. Consiste en deslizar la mano sobre la piel de forma lenta y uniforme para lograr el calentamiento de los tejidos. También se puede aumentar la presión de modo que afecte a zonas más profundas.

j. **Fricción:** de este modo se movilizan los planos superficiales de la piel sobre los tejidos musculares ejerciendo sobre ellos una presión controlada mediante movimientos circulares y elípticos. Puede servir para eliminar el dolor.

k. **Percusión:** se aplican golpes, ligeros, rítmicos y repetitivos con la mano. Se utilizan para intensificar la circulación sanguínea de los músculos.

l. **Hachadura:** es similar a la percusión, aunque en este caso los golpes se dan con el borde de la mano.

m. **Amasamiento:** el objetivo es lograr la compresión simultánea de la piel, el tejido subcutáneo y los músculos adyacentes. Consiste en coger, deslizar y levantar los tejidos musculares, intentando despegarlos y desplazarlos transversalmente de un lado a otro, ejerciendo simultáneamente una presión y un estiramiento con un ligero movimiento de torsión.

n. **Compresión:** en este caso no se desplazan las manos, sino que se comprime y presiona la zona que se está tratando.

o. **Vibración:** se realizan movimientos de compresión estática variando rítmicamente su intensidad. Estimula la circulación sanguínea y genera un efecto relajante y sedativo en el sistema nervioso central.

p. La aplicación de un **masaje terapéutico** exige una formación adecuada en el manejo de las diferentes técnicas y un profundo conocimiento de la anatomía y la fisiopatología.

7 Formularios y directriz sobre higiene en las manos

7.1 Ficha de Control de Paciente

7.2 Control de citas para atención al paciente

7.3 Directrices de la OMS (Organización Mundial de la Salud), sobre higiene de las manos en la atención sanitaria.

CLÍNICA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL
ALMA DE MONTAÑA
FICHA CONTROL DE PACIENTE

NOMBRE PACIENTE			
DIRECCION			
FECHA DE NACIMIENTO		EDAD:	
SEXO		TELEFONO:	
FECHA DE CONSULTA		EMAIL:	
DURACION DEL PROCESO		FECHA DE ALTA:	
DIAGNOSTICO			
TRATAMIENTO			
OTROS DATOS DE INTERES			
NOTAS/OBSERVACIONES			

CLÍNICA DE PREVENCIÓN Y RECUPERACIÓN INTEGRAL
ALMA DE MONTAÑA
FICHA CONTROL DE CITAS

HORA	TIPO DE CONSULTA	PACIENTE	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	OBSERVACIONES
8:00 A.M					
8:30 A.M					
9:00 A.M					
9:30 A.M					
10:00 A.M					
10:30 A.M					
11:00 A.M					
11:30 A.M					
1:00 P.M					
1:30 P.M					
2:00 P.M					
2:30 P.M					
3:00 P.M					
3:30 P.M					
4:00 P.M					
4:30 P.M					
5:00 P.M					

7.4 Directrices de la OMS (Organización Mundial de la Salud), sobre higiene de las manos en la atención sanitaria.

Fuente: Organización Mundial de la Salud, mayo 2009.

Referencias.

- (https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/prevencion-salud/masaje-terapeutico.html, s.f.),

- (http://www.iqb.es/cbasicas/farma/farma06/medicina_alternativa.htm, s.f.),

ANEXO 7

MANUAL DE SISTEMA ODOO

San Salvador, Noviembre 2018

Redefina la **escalabilidad**

Una necesidad, una aplicación. La integración nunca fue tan sencilla

Redefina la **escalabilidad**

Una necesidad, una aplicación. La integración nunca fue tan sencilla

AUMENTE SUS VENTAS

CRM · POS · Ventas

INTEGRE SUS SERVICIOS

Proyecto · Hoja de horas · Servicio de asistencia

OPTIMICE SUS OPERACIONES

Inventario · MRP · Compra

CONSTRUYA SITIOS WEB IMPACTANTES

Website Builder · eCommerce

GESTIONE SUS FINANZAS

Invoicing · Contabilidad

EXPANDA EL ALCANCE DE SUS ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA

Marketing electrónico · Automatización de marketing

PERSONALICE Y DESARROLLE

Studio · odoo.sh

...y mucho más

El fin de las **integraciones problemáticas.**

Con más de 10.000+ aplicaciones, Odoo cubre todas sus necesidades empresariales con una solución de un solo paso: ya no se requieren interfaces entre software diferentes. Las aplicaciones de Odoo se integran perfectamente to entre sí, lo que le permite automatizar por completo los procesos de su empresa.

"Hemos reemplazado 14 aplicaciones diferentes y hemos aumentado las ganancias en un 10 % de la noche a la mañana".

– Marc Peeters, General Manager of the Vending Division

sodexo

Una propuesta de valor **exclusivo**

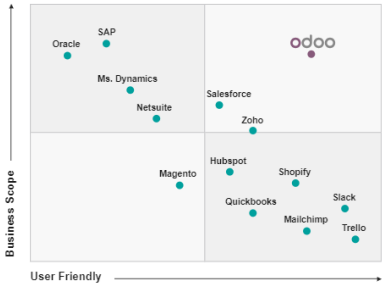
Todo lo que necesita en una experiencia de usuario de primera categoría.

El **modelo de código abierto de Odoo** nos ha permitido aprovechar los conocimientos de miles de desarrolladores y expertos en el mundo empresarial para construir cientos de aplicaciones en solo unos años.

Con bases tecnológicas potentes, la estructura de Odoo es única. Ofrece **usabilidad de la más alta calidad en todas las aplicaciones.**

Las mejoras en usabilidad realizadas en Odoo se implementarán directamente en todas nuestras aplicaciones totalmente integradas.

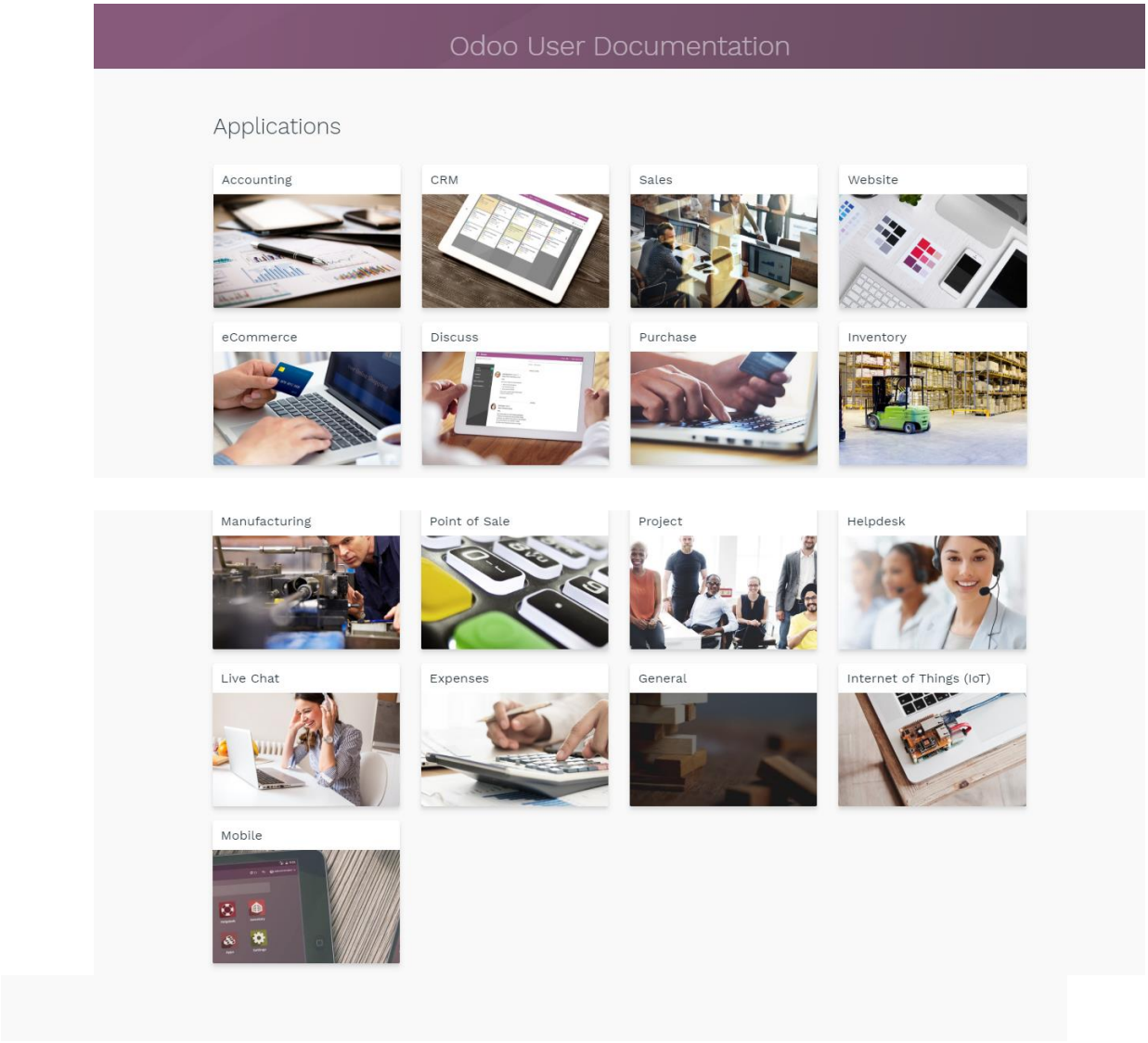
De esa manera, Odoo evoluciona mucho más rápido que cualquier otra solución.



Odoo **Documentación**

Programa de **Certificación** Odoo

Oficializa tu conocimiento y experiencia.



Terminología de CRM

CRM (Gestión de relaciones con clientes)

Sistema para la gestión de las interacciones de la empresa con los clientes actuales y futuros. A menudo implica el uso de la tecnología para organizar, automatizar y sincronizar las ventas, marketing, servicio al cliente y soporte técnico.

Ciclo de ventas

Secuencia de fases utilizadas por una empresa para convertir un prospecto en un cliente.

Flujo de trabajo

Representación visual del proceso de ventas, desde el primer contacto hasta la venta final. Se refiere al proceso mediante el cual se genera, califica y cierran las iniciativas a través del ciclo de ventas.

Etapas de venta

En el CRM de Odoo, las etapas definen la situación de la oportunidad, si está en su ciclo de ventas y su probabilidad de cerrar la venta.

Iniciativa

Alguien que tenga conocimiento de la empresa o alguien que usted decida perseguir la venta, incluso si ellos no saben acerca de la empresa todavía.

Oportunidad

Una iniciativa que ha mostrado interés en conocer más acerca de sus productos/servicios y, por tanto, ha sido entregado a un representante de ventas.

Cliente

En el CRM de Odoo, un cliente se refiere a cualquier contacto dentro de su base de datos, si se trata de una iniciativa, una oportunidad, un cliente o una empresa.

Indicador Clave de Rendimiento (KPI)

Un Indicador Clave de Rendimiento es un valor mensurable que demuestra la eficacia que la compañía está logrando los objetivos clave del negocio. Las organizaciones utilizan indicadores clave de rendimiento para evaluar su éxito en los objetivos de largo alcance.

Puntaje de las Iniciativas

Sistema de asignación de una puntuación positiva o negativa a los prospectos en función de su actividad en la web y la información personal con el fin de determinar si están "listos para la venta" o no.

Vista Kanban

En Odoo, la vista Kanban es una herramienta de visualización del flujo de trabajo a medio camino entre un vista de lista y no editable forma de la vista y la visualización de los registros como "tarjetas". Los registros pueden ser agrupados en columnas para el uso en la visualización del flujo de trabajo o manipulación (por ejemplo, las tareas o la gestión del trabajo-curso), o no agrupados (utilizan simplemente para visualizar registros).

Vista de Lista

Vista que permite poder ver los objetos (contactos, empresas, tareas, etc.) enumerados en una tabla.

Generación de Iniciativas

Proceso por el cual la empresa recoge datos relevantes sobre clientes potenciales con el fin de permitir una relación y empujarlos más abajo en el ciclo de ventas.

Campaña

Conjunto coordinado de acciones enviados a través de varios canales a un público objetivo y cuyo objetivo es generar clientes potenciales. En el CRM de Odoo, se puede vincular una iniciativa a la campaña que viene con el fin de medir su eficacia.

Terminología de inventario

Bodega

Una bodega en Odoo es una ubicación donde almacena sus productos. Puede ser física o una bodega virtual. Puede ser una tienda o un depósito.

Ubicación

Las ubicaciones son usadas para estructurar zonas de almacenamiento dentro de una bodega. Adicionalmente a las ubicaciones internas (su bodega), Odoo tiene ubicaciones para proveedores, clientes, contrapartes de pérdida de inventario, etc.

Lotes

Los lotes son un lote de productos identificado con un único código de barras o número de serie. Todos los ítems de un lote son del mismo producto (ej. un set de 24 botellas). Usualmente, los lotes vienen de los lotes de órdenes de producción o adquisiciones.

Número de Serie

Un número de serie es un identificador único de un producto específico. Técnicamente, los números de serie son similares a tener un lote de 1 único ítem.

Unidad de Medida

Define como la cantidad de productos es expresada. Metros, Libras, Paquete de 24, Kilogramos,... La unidad de medida de la misma categoría (ej.: tamaño) puede convertirse a otras (m, cm, mm) usando un radio fijo.

Consumible

Un producto para el cual no desea administrar el nivel de inventario (no cantidad a la mano o estimada) pero que puede recibir y entregar. Cuando se requiere de este producto, Odoo supone que Ud. siempre tiene suficiente inventario.

Almacenable

Un producto del cual desea administrar nivel de inventario.

Empaque

Un empaque contiene varios productos (identificado o no por número de serie/lotes). Ejemplo: una caja contiene cuchillos y tenedores.

Adquisición

Una adquisición es un requerimiento para una cantidad específica de productos en una ubicación específica. Las adquisiciones son automáticamente impulsadas por otros documentos: Órdenes de Venta, Reglas Mínimas de Inventario, y Reglas de Adquisición. Puede impulsar la adquisición manualmente. Cuando las adquisiciones son impulsadas automáticamente, debe poner atención a las excepciones (ej. un producto debe ser comprado desde un proveedor, pero no hay proveedor definido).

Rutas

Las rutas definen caminos que el producto debe seguir. Las rutas pueden ser aplicables o no, dependiendo de los productos, líneas de orden de venta, bodega. Para llenar una adquisición, el sistema buscará las reglas que pertenecen a las rutas que están definidas en el producto/orden de venta relacionado.

Reglas de Impulso

Las reglas de impulso presionan cuando los productos ingresan a una ubicación específica. Estas automáticamente trasladan el producto a la nueva ubicación. Si una regla de impulso puede ser utilizada o no depende de las reglas aplicables.

Reglas de Adquisición o **Reglas de Arranque**

Las reglas de adquisición describen como las adquisiciones en ubicaciones específicas deben ser llenadas ej.: de donde debe venir el producto (ubicación de origen), si la adquisición es MTO o MTS.

Grupo de Adquisición

Las rutas y reglas definen los movimientos de inventario. Para cada regla, un tipo de documento es proveído: Envío, Empaque, Orden de Entrega, Orden de Compra. Los movimientos son agrupados dentro del mismo tipo de documento si su grupo de adquisición y ubicaciones son las mismas.

Movimientos de Inventario

Los movimientos de inventario representan el tránsito de la mercancía y materiales entre ubicaciones.

Cantidad a La Mano

La cantidad de un producto específico que actualmente se encuentra en una bodega o ubicación.

Cantidad Estimada

La cantidad de productos que puede vender para una bodega específica o ubicación. Es definido como la Cantidad a la Mano - Órdenes de Entrega Futuras + Futuros despachos entrando + Futuras unidades producidas.

Reordenando las Reglas

Estas definen las condiciones en las que Odoo automáticamente impulsará un requerimiento de adquisición (comprar a un proveedor o lanzar una orden de producción). Son impulsadas cuando la cantidad estimada encuentra la regla de inventario mínimo.

Cruce-de-Andén

El cruce-de-andén es una práctica en logística que define el descargue entrante de materiales desde un semi-trailer o camión o un vagón de tren y cargar estos materiales directamente a camiones, trailers, o vagones de tren saliendo, sin bodegaje entre ellos. (No va al inventario, directamente desde la entrada a la zona de empaque)

Envío-Directo

El movimiento de productos desde el proveedor/fabricante directamente al cliente (puede ser minorista o consumidor) sin pasar por los usuales canales de distribución. Los productos son enviados directamente desde el proveedor al cliente, sin pasar a través de su propia bodega.

Estrategias de Traslado

La estrategia a usar para seleccionar que producto seleccionar para una operación específica. Ejemplo: FIFO, LIFO, FEFO.

Estrategias de Entrada de Inventario

La estrategia a usar para decidir cuál ubicación de un producto específico debe ser configurada cuando se llegue a alguna parte. (Ejemplo: los cables van en la estantería 3, bodega A).

Desperdicio

Un producto que está roto u obsoleto. Desperdiciar un producto lo elimina del inventario.

Terminología sitio web

Estructura de una página web

Header

Es la parte superior de una página que generalmente se repite en las otras páginas del sitio web. Se caracteriza por contener un menú de navegación, es decir, la lista de los vínculos a otras páginas.

Slider o carrusel

Muestra imágenes o vídeos por transiciones. Te dejamos unas entrada de contenido multimedia: imágenes, vídeos y audio.

Footer

Es la parte inferior de la página web. Además, tiene la misma característica del header de repetirse en todo el sitio. En general, contiene los datos de contacto, en algunos casos, se muestra la estructura de todo el sitio web acompañada de enlaces a cada parte.

Ecommerce o comercio electrónico

Se refiere a la venta de forma online (tienda virtual). Es decir, para páginas web, incluye un catálogo de productos, un carrito de compras y una pasarela de pago.

Pasarela de pago

Es un servicio que permite los pagos de forma electrónica (Como Paypal).

Landing page

Es una página (solamente una) con el fin principal incentivar una acción (comprar, suscribirse, dejar datos, etc.).

Página administrable

Si una página tiene esta característica, entonces posee un panel de administrador. Por lo tanto, se pueda editar el contenido textual y multimedia sin necesidad de programación de por medio.

Motor de búsqueda

Si está incluido en una página web, se refiere a la herramienta que sirva para realizar búsquedas dentro del sitio. Por ejemplo, buscar vuelos en la página de una agencia de viajes.

Diseño

Diseño responsive

Se refiere al diseño de un sitio web que considere los diversos tamaños de pantalla para que se pueda visualizar correctamente sin importar las dimensiones.

Favicon

Es el icono que irá en la pestaña del navegador. De esta forma, ayuda a diferenciar la página de otras que también estén abiertas.

Imagen vectorial

En contraste con una imagen de mapa de bits (JPEG, GIF, TIF, BMP) que almacena la información por píxeles; una imagen vectorial lo hace en forma de vectores. De esta forma, es escalable y puede mostrarse “sin fondo.

Manual de marca

Es un documento que incluye la paleta de colores, fuentes, buenos y malos usos de los signos gráficos de la marca, entre otros. En resumen, esto sirve para una buena definición de la identidad corporativa.

Paleta de colores

Incluye a los colores base que servirán para el diseño del sitio web.

1. Introduccción al ERP Odoo

Odoo es un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) y de administración de clientes (CRM) de código abierto desarrollado por la empresa Belga que adquirió su nombre a partir de octubre 2008.

Es un sistema completo desarrollado para pequeñas y medianas empresas (PYMES) que desean implementar un sistema de planificación de recursos y la administración de relación con los clientes de acuerdo a sus necesidades, debido a que posee más de 500 módulos desarrollados para actividades como contabilidad, gestión de almacenes e inventarios, gestión de proyectos, gestión de ventas, gestión financiera, recursos humanos, desarrollo de sitio web, comercio electrónico, entre otros.

Además, a la mayor parte de sus módulos poseen herramientas de análisis y generación de informes lo que permite integrar los diferentes procesos en las empresas, mantener el control de manera sistemática y amigable al usuario.

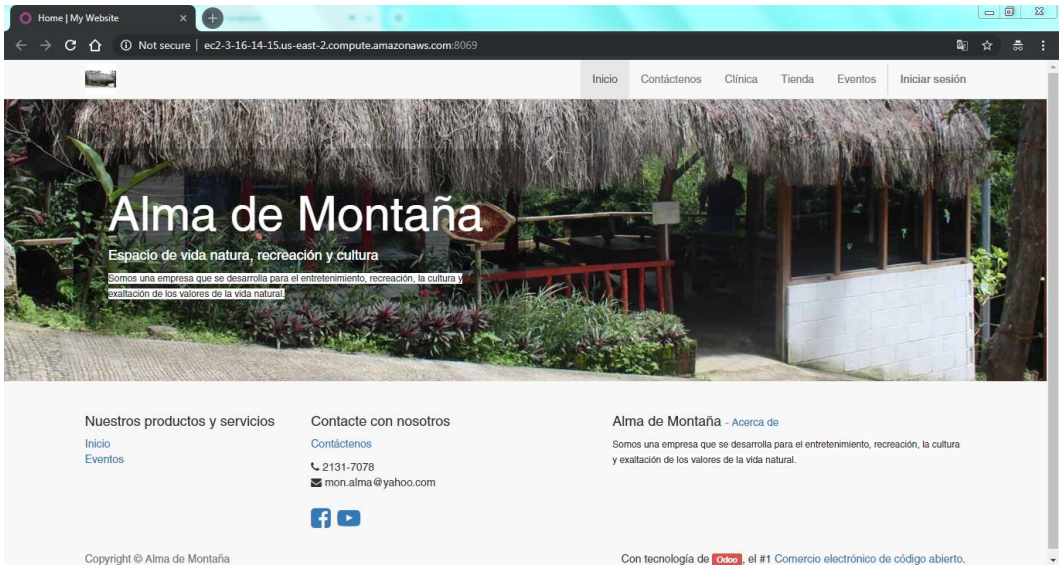
1.1 Ingreso al ERP Odoo

Para ingresar al ERP Odoo se copia el enlace al navegador y se ingresa el usuario maestro con su clave.

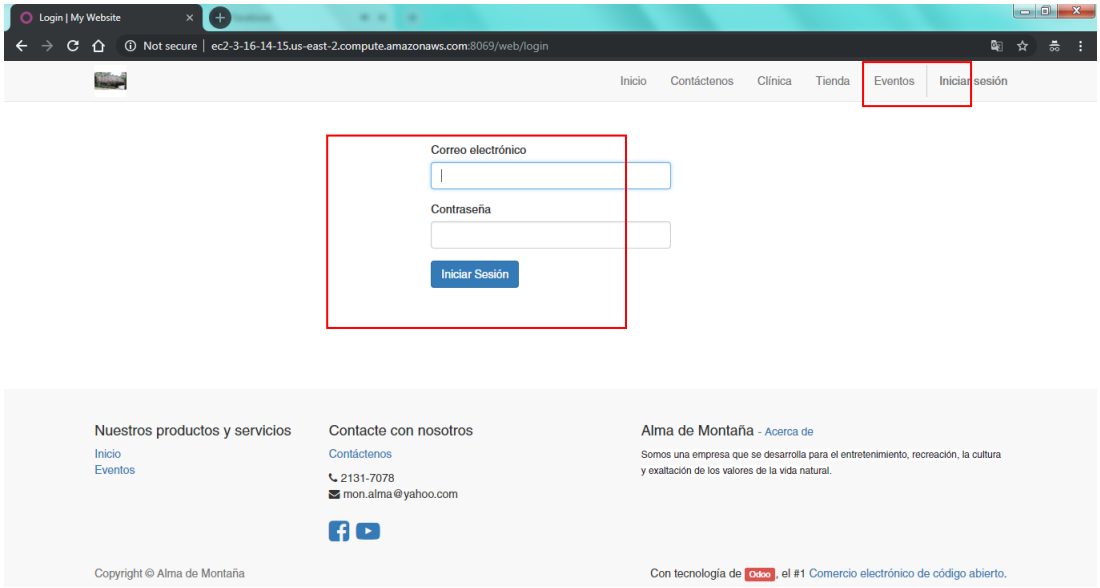
Enlace: ec2-3-16-14-15.us-east-2.compute.amazonaws.com:8069

Usuario: certerasv@gmail.com

Clave: 123456789

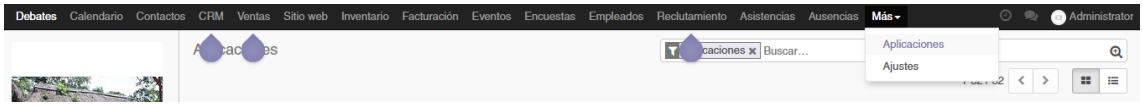


La primera pantalla al ingresar muestra el sitio web de Alma de Montaña.



Posteriormente buscamos la opción iniciar sesión e ingresamos el usuario y clave.

La primera pantalla al ingresar con el usuario maestro es en la pantalla “debates”, en la parte superior se muestra el menú de aplicaciones disponibles ya previamente instaladas en el ODDO

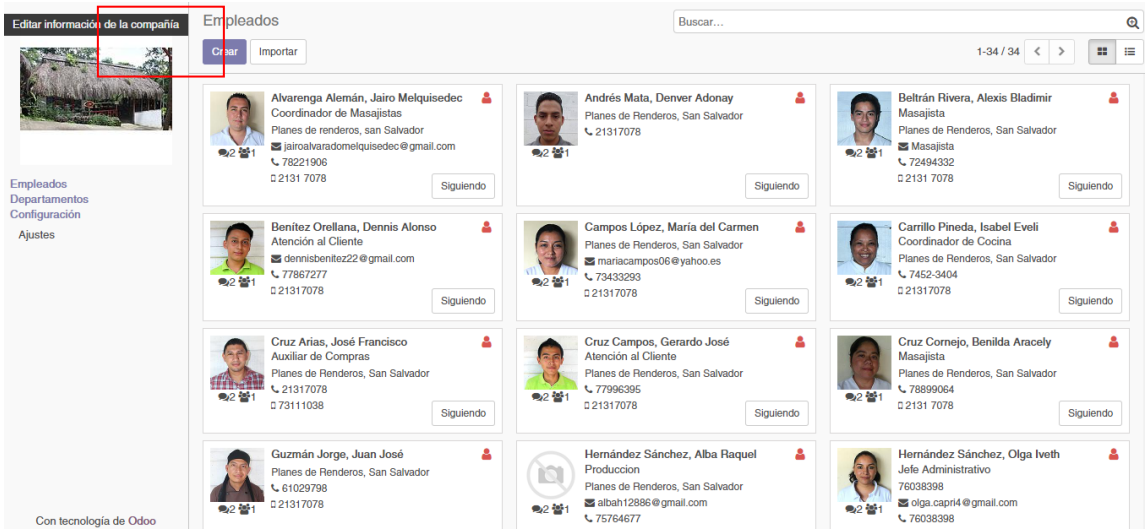


En el caso se deseen explorar otras aplicaciones se da un click al botón “Más” y muestra dos opciones “Aplicaciones y ajustes”

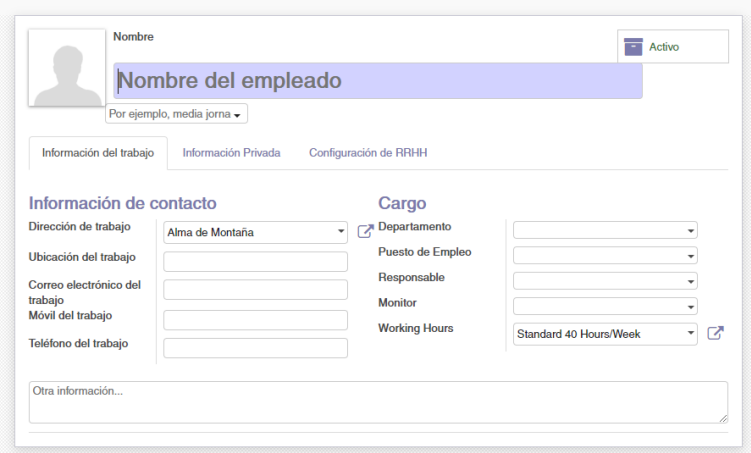
2. Módulo de empleados

2.1 Crear nuevo perfil de empleado

La primera pantalla muestra el directorio de empleados ya cargados y si desea crear un nuevo perfil se da un clic en el botón: Empleados “crear”

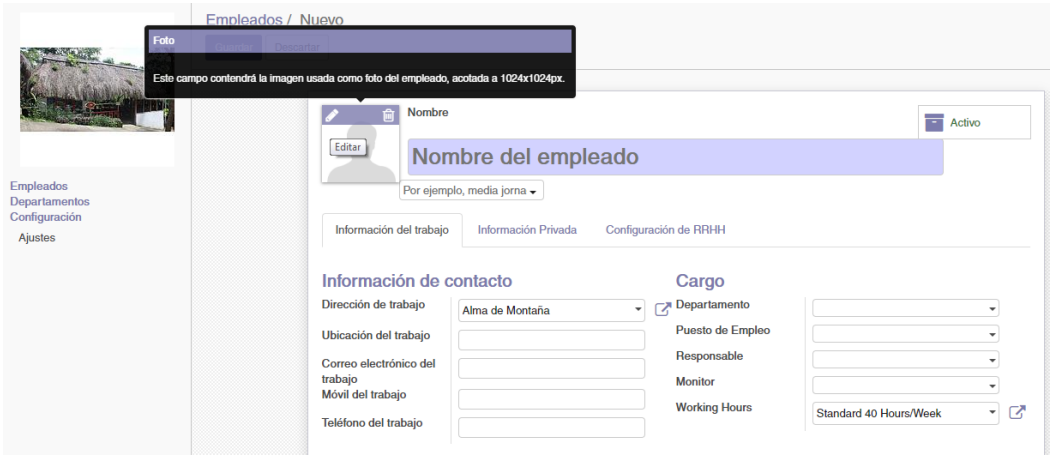


Por ello se abre un nuevo cuadro en el cual se complete la información solicitada.

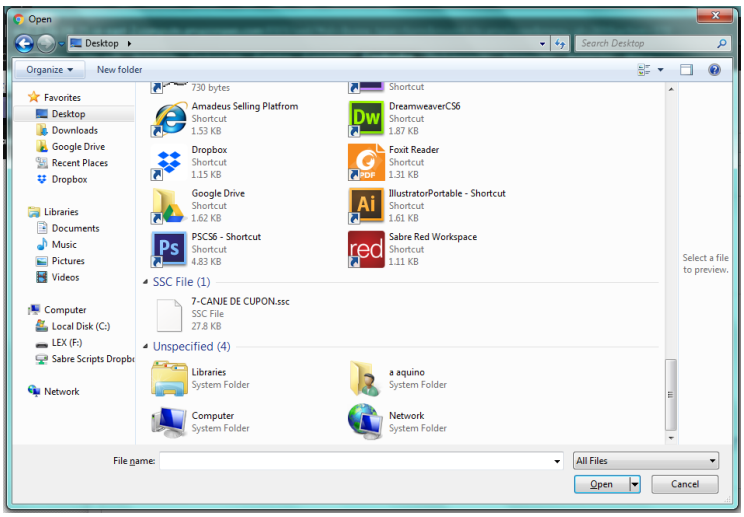


2.1.2 Colocar foto de perfil

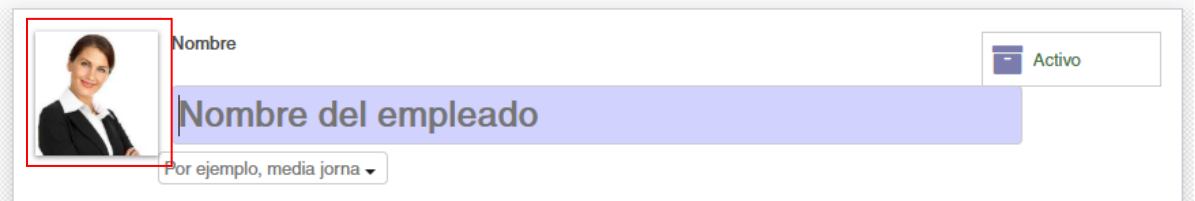
Se posiciona el puntero sobre el icono de la foto y se da un clic en el lápiz “editar” con ello se abre un nuevo cuadro.



Se busca la ubicación de la foto de preferencia apta para la web con 72 pixeles de resolución y 300x300 su tamaño.

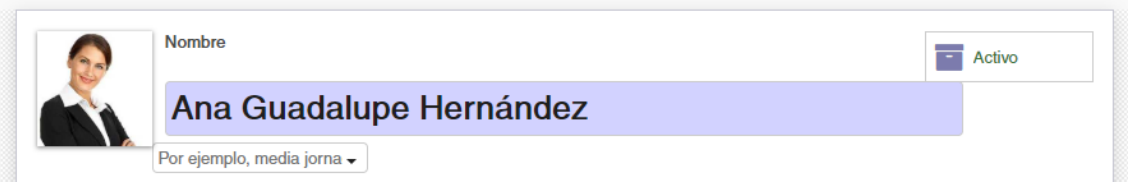


Una vez realizada dicha acción se muestra el formato de la siguiente forma:



2.1.3 Completar el nombre

Se digita el nombre del colaborador



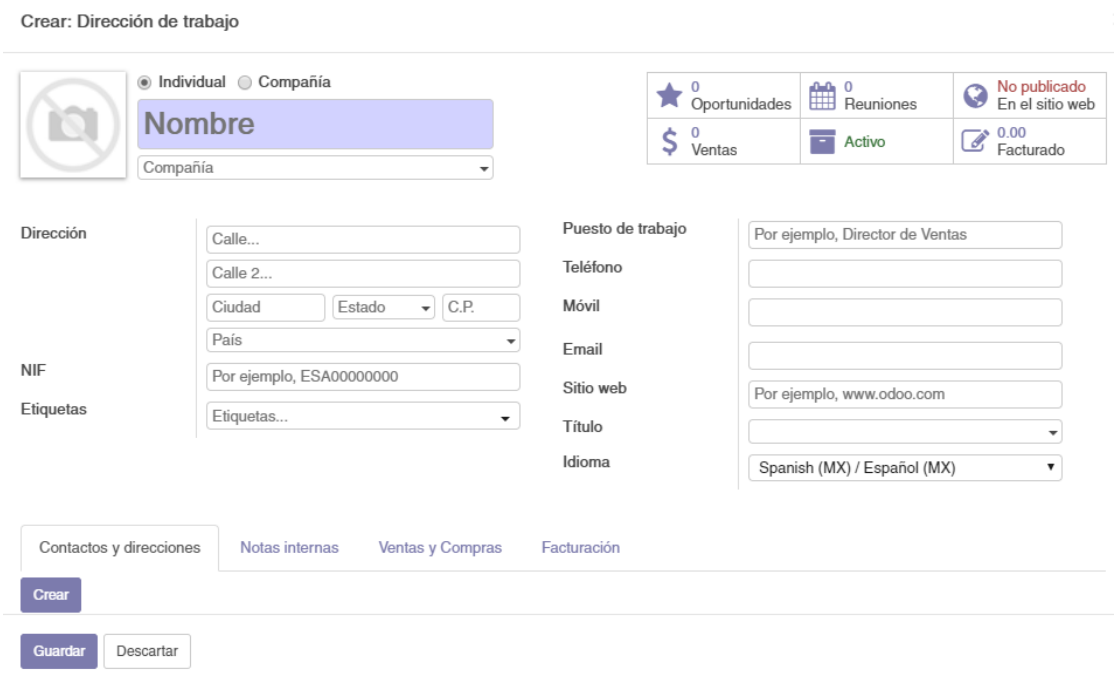
2.2Información de contacto.

2.2.1Dirección del trabajo

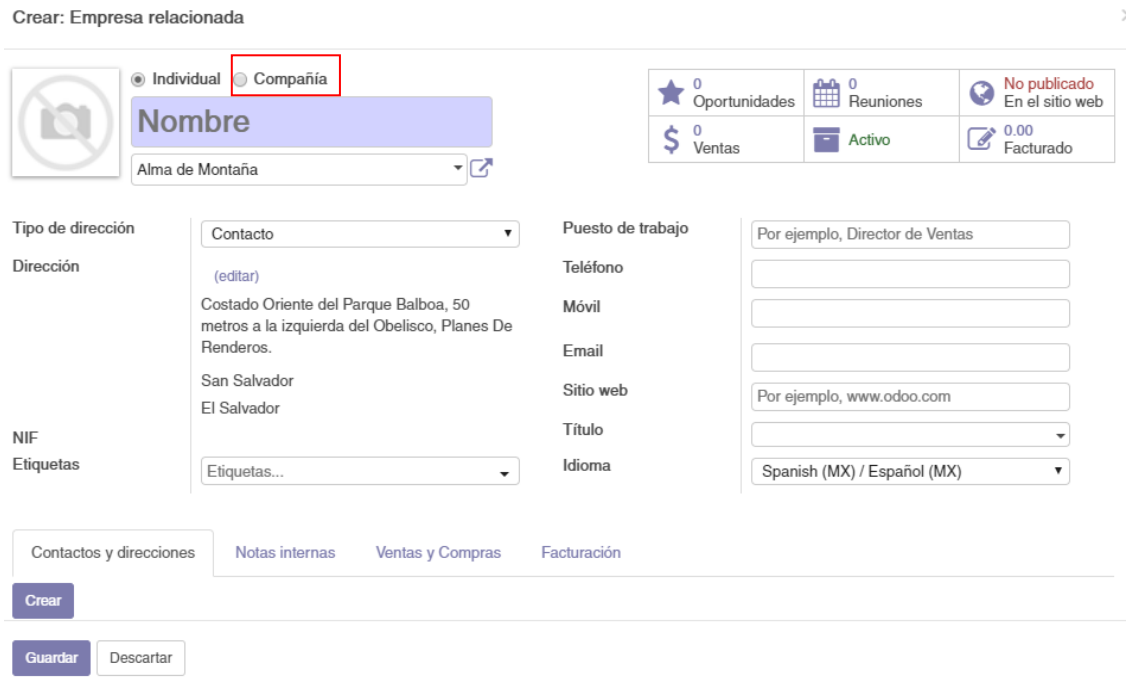
Los campos con flechas indican información complementaria

Opción1: Se puede seleccionar la dirección previamente creado de cualquier perfil.

Opción 2: Dar clic en la opción “Crear y editar” con lo que muestra el siguiente cuadro.



Esta pestaña muestra información de contacto de individuos o de compañía, puede crearla desde cero rellenando todos los campos o dar un clic en el recuadro “compañía” y seleccionar la opción previamente creada para Alma de montaña y se muestra de la siguiente forma.

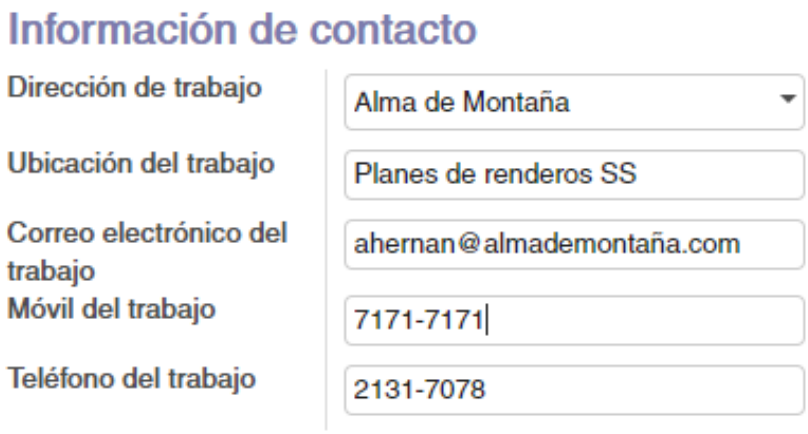


Una vez la información automáticamente cargada se da un clic en guardar.

2.3 Información de contacto

Luego de completar la dirección de trabajo automáticamente rellena el campo “teléfono del trabajo” y usted debe digitar sobre los tres campos:

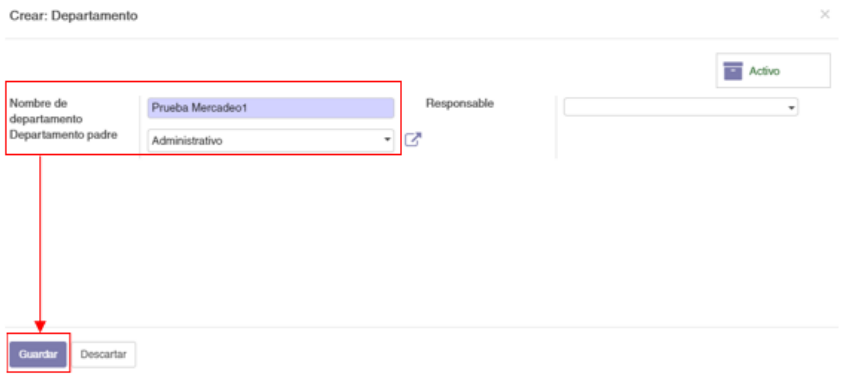
- Ubicación del trabajo
- Correo electrónico del trabajo
- Móvil del trabajo.



2.4 Cargo.

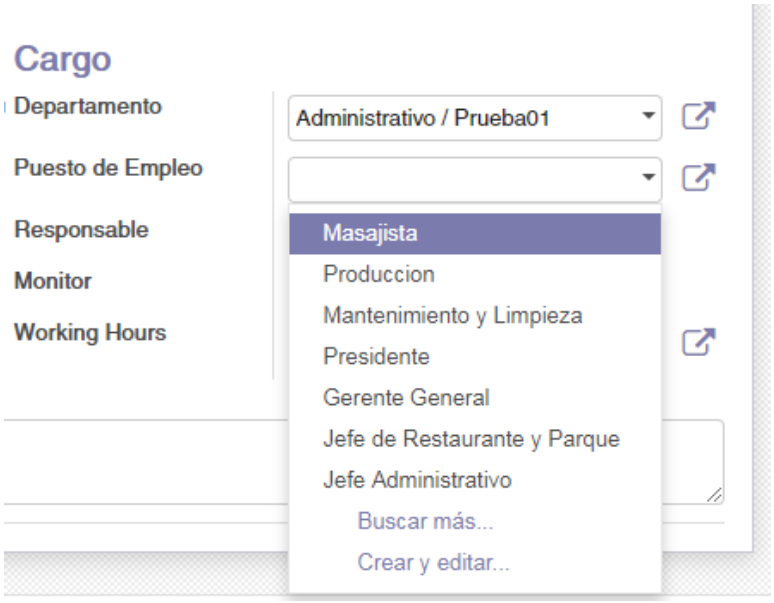
2.4.1 Departamento

Usted puede digitar la información o selección la opción crear y editar con ellos muestra el cuadro de Departamento en el cual completa la información de “nombre del departamento” y “departamento padre” en este último seleccionando la opción previamente creada. Posteriormente dar clic en el botón guardar.



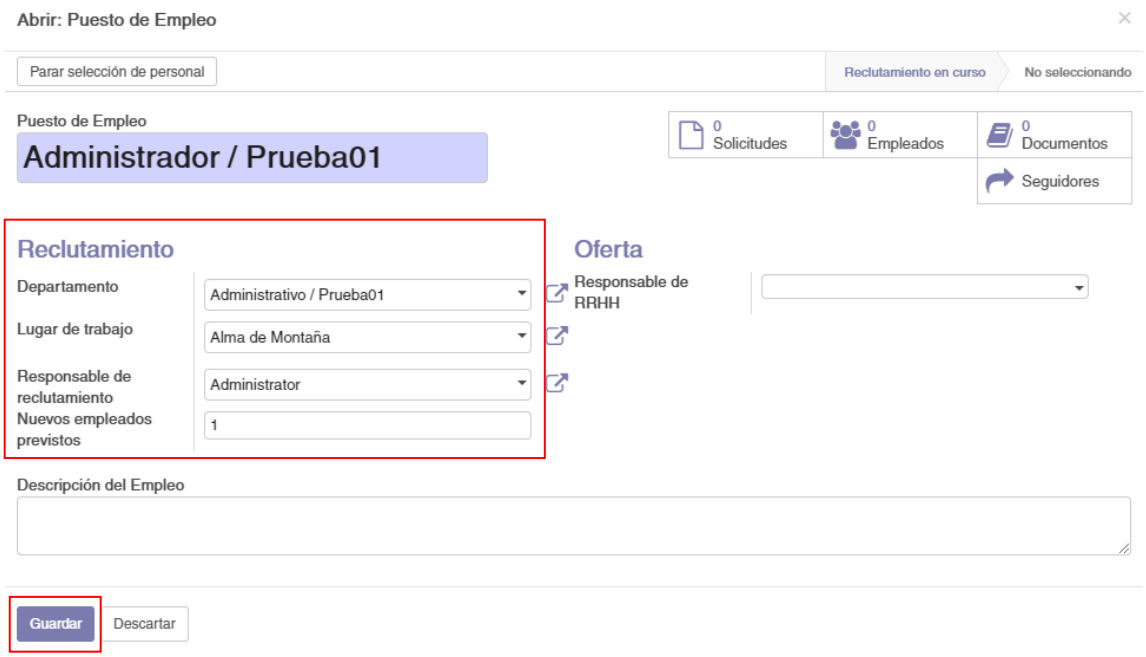
2.4.2 Puesto del empleo

Se tiene presente las dos opciones “Buscar más” y “crear y editar”



Se completa el nombre del puesto, seguido de ello los campos de reclutamiento:

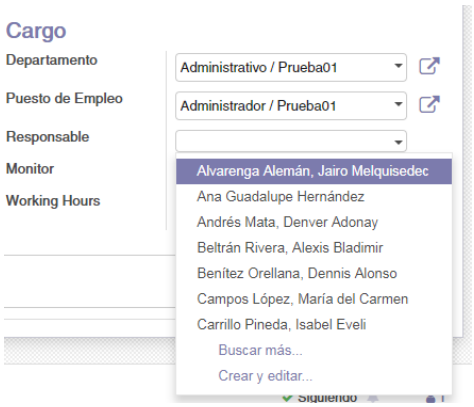
- **Departamento:** Se tienen dos opciones crear o buscar el departamento previamente creado.
- **Lugar de trabajo:** Se tienen dos opciones crear o buscar el lugar de trabajo previamente creado.
- **Responsable de Reclutamiento:** Se tienen dos opciones crear o buscar el responsable previamente creado.
- **Nuevos empleados Previstos:** se completa manualmente con el número de vacantes disponibles.



Al completar los campos, se da un clic en guardar.

2.4.3Responsable y Monitor.

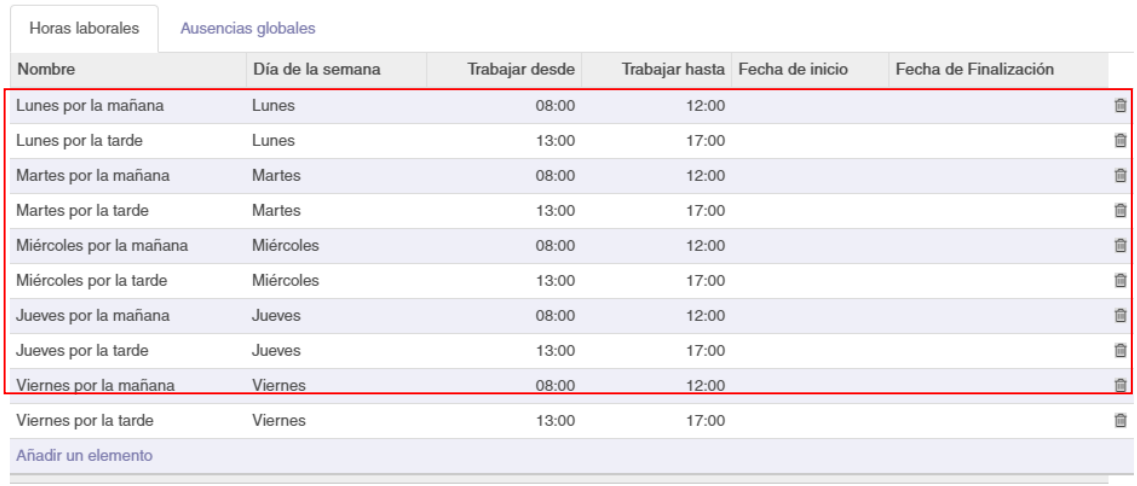
Los campos “responsable y monitor” tienen las mismas opciones disponibles en el cual usted puede seleccionar una persona o perfil previamente creado o crear y editar un nuevo perfil.



2.4.4 Working Hours

El campo permite seleccionar lo siguiente:

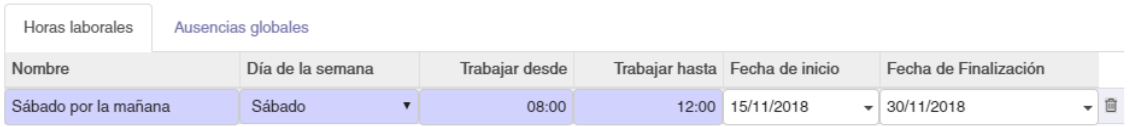
Opción 1: Horas previamente establecidas



Opción 2: Añadir un nuevo elemento

Al dar clic a “añadir un elemento” muestra los siguientes campos:

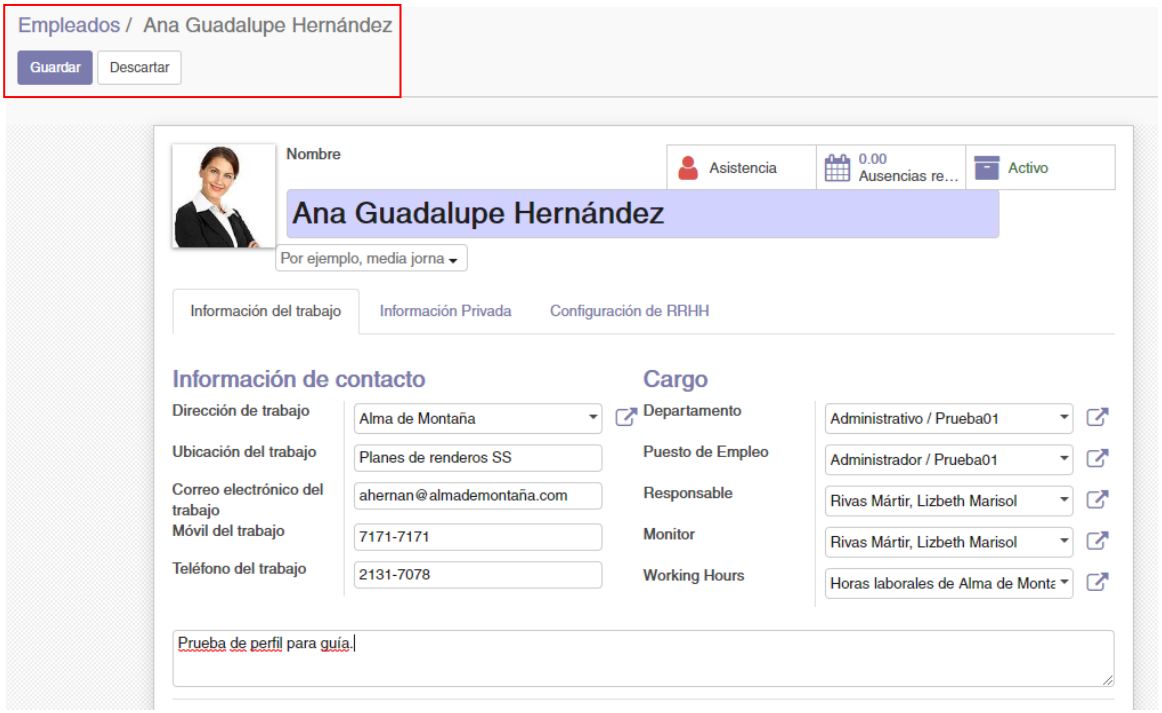
Abre un cuadro en el cual se ingresa la información detallada por nombre, día de la semana, hora en formato militar, fecha de inicio y finalización.



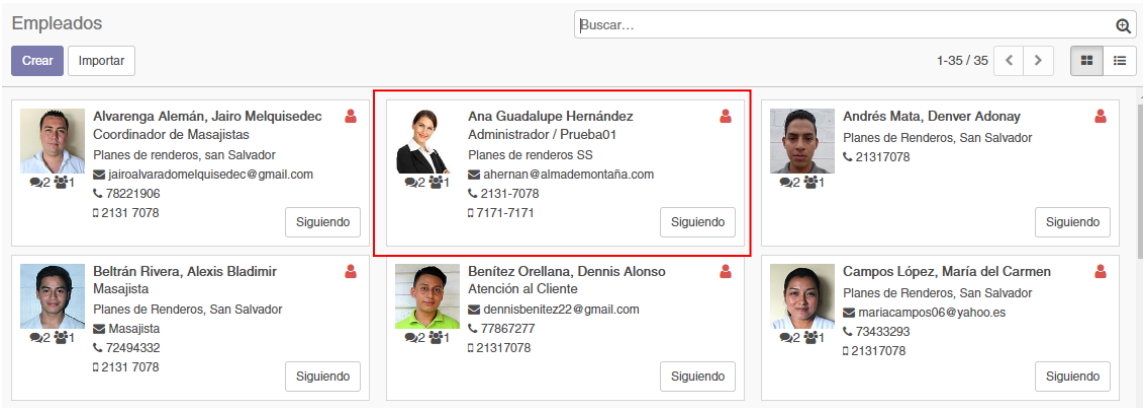
Una vez ingresado los campos correctos se da clic en guardar.

2.5 Guardar perfil

Una vez ingresados los campos podemos ingresar una descripción del perfil en el recuadro inferior y al finalizar dar clic en guardar.



El nuevo perfil estará disponible en el directorio de empleados.



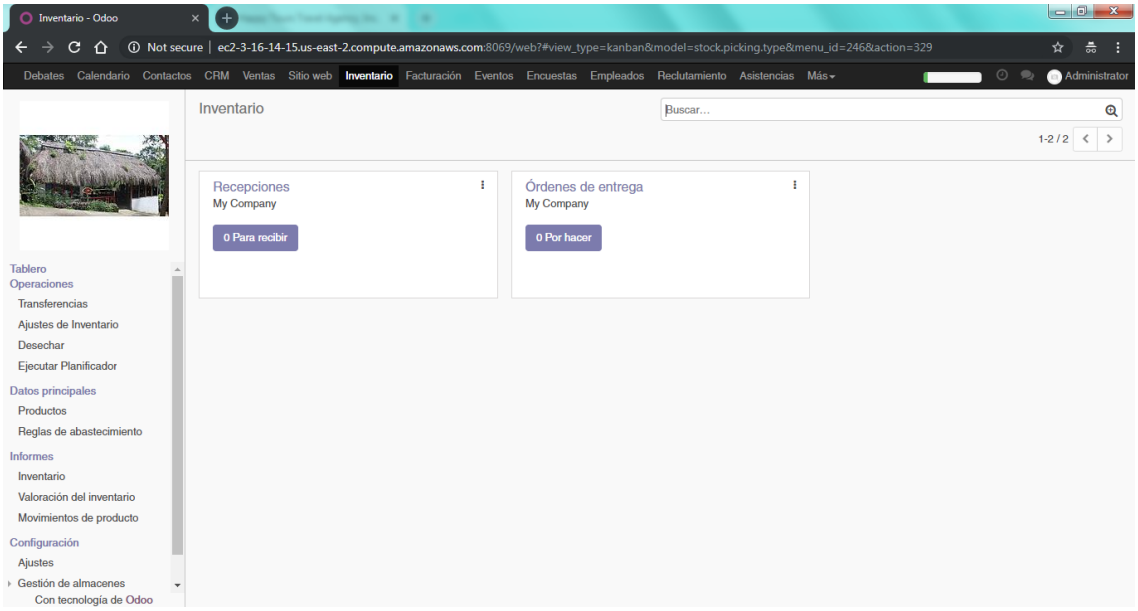
3. Módulo de inventario

Permite crear información relacionada a las operaciones, productos, movimientos y valoraciones.

El módulo permite operaciones principales sobre:

- **Tablero de operaciones**
- **Datos principales**
- **Informes**

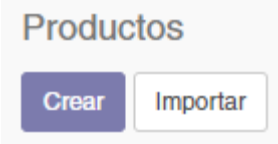
- **Configuración**



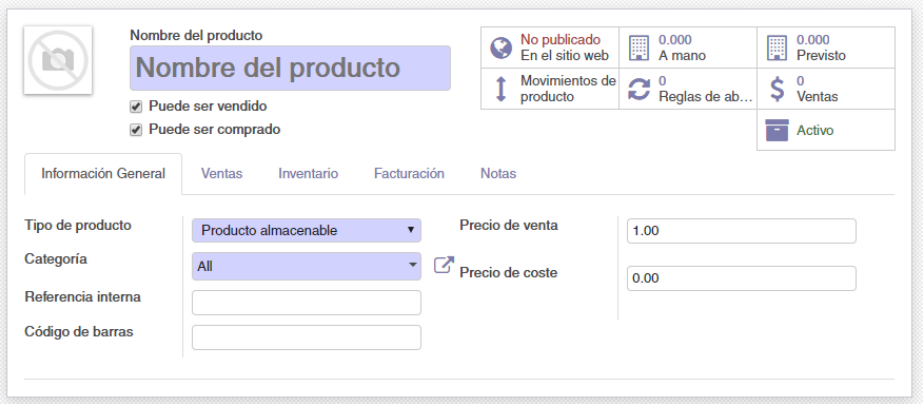
En específico se trabajará sobre el campo de “Datos principales – Productos”

3.1 Crear producto.

Se da un clic en el botón: crear

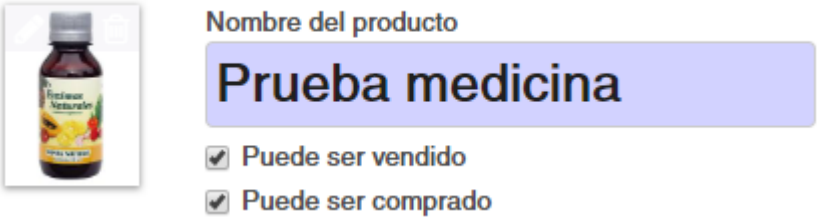


Muestra la siguiente ventana con una interfaz similar de trabajo a diferentes módulos.



3.2 Completar imagen y nombre del producto

Se coloca una imagen en el icono de fotografía posicionando el puntero y dando un clic en editar, por lo que abre la ubicación de la imagen en el computador se recomienda una imagen con tamaño de 400 x 400 pixeles y el nombre del producto.

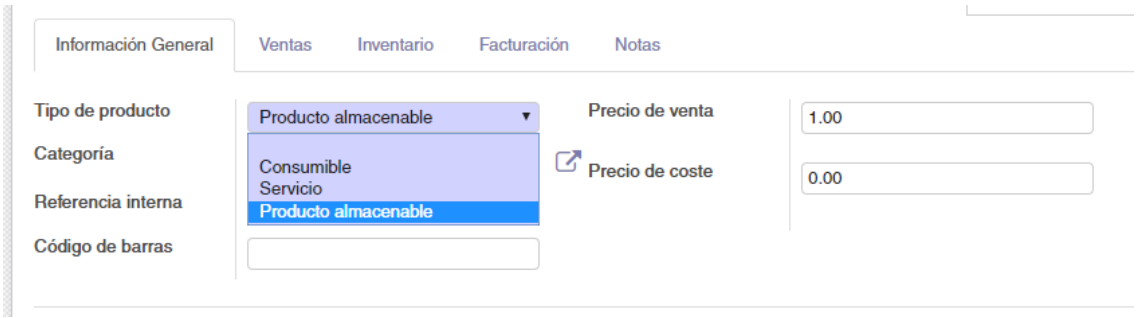


3.3 Información General del producto.

3.3.1 Tipo de Producto

La ventana presenta una interfaz similar y muestra un menú desplegable con 3 opciones para tipo de producto: (Se debe seleccionar la opción de acuerdo al tipo de producto)

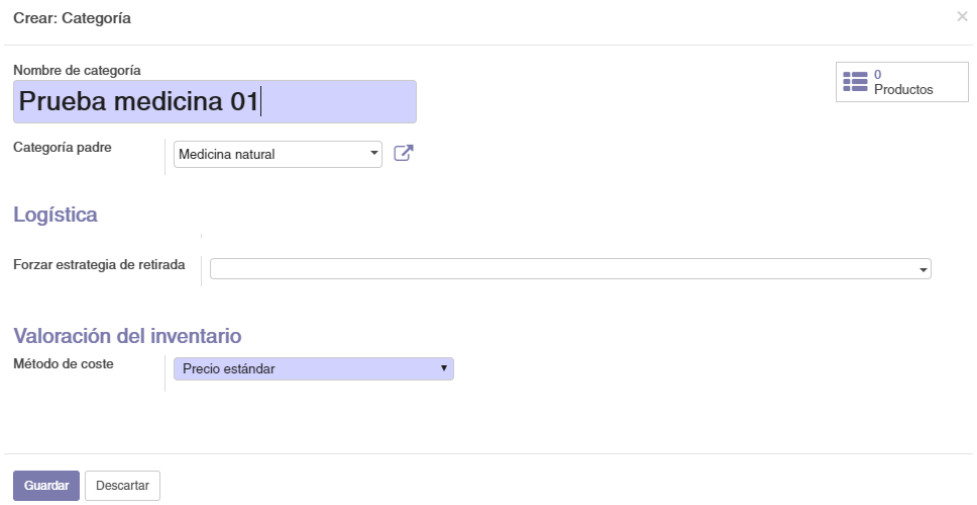
- Consumible
- Servicio
- Producto almacenable



3.4 Categoría

El sistema muestra lo siguiente:

- **All/Seleable:** Opción general sin categoría de producto, ideal para empresas con una línea de producto.
- **crear y editar:** Opción ideal para diferentes categorías de productos, en ese caso se complementa el nombre y categoría padre. Los apartados Logística y valoración de inventarios se pueden rellenar posteriormente cuando se tenga un método de entradas y salidas (Contabilidad).

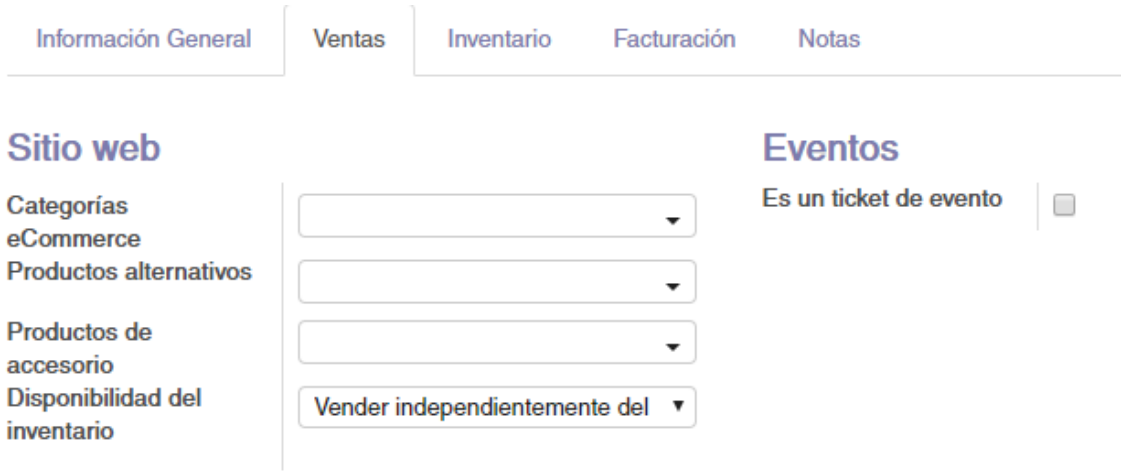


3.5 Precio de venta / precio de coste

El precio de coste son los precios incurridos con la transformación de las materias en el producto final y el precio de venta se mostrará al público este detalle es de suma importancia ya que se mostrará en el catálogo del sitio web.

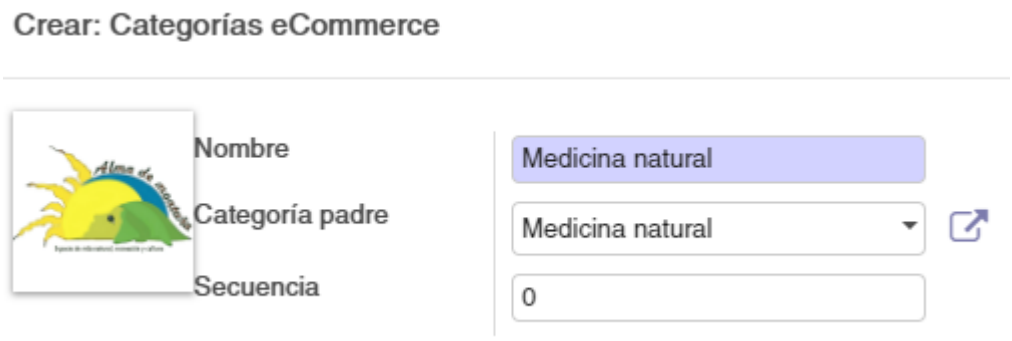
3.6 Ventas

Esta ventana es de suma importancia ya que mostrará el producto en el sitio web en la pestaña catálogo de productos.



3.7 Categorías eCommerce

Como todo menú desplegable podemos elegir una opción previamente creada o crear y editar la opción que deseamos la ventana para complementar dicha información es la siguiente.

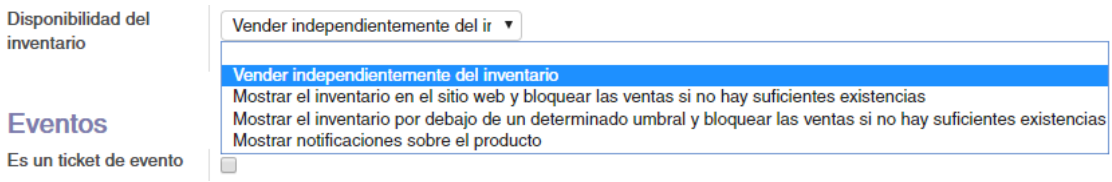


3.8Productos alternativos / productos de accesorios

Estas opciones brindan alternativas o productos complementarios del producto principal.

3.9Disponibilidad del inventario

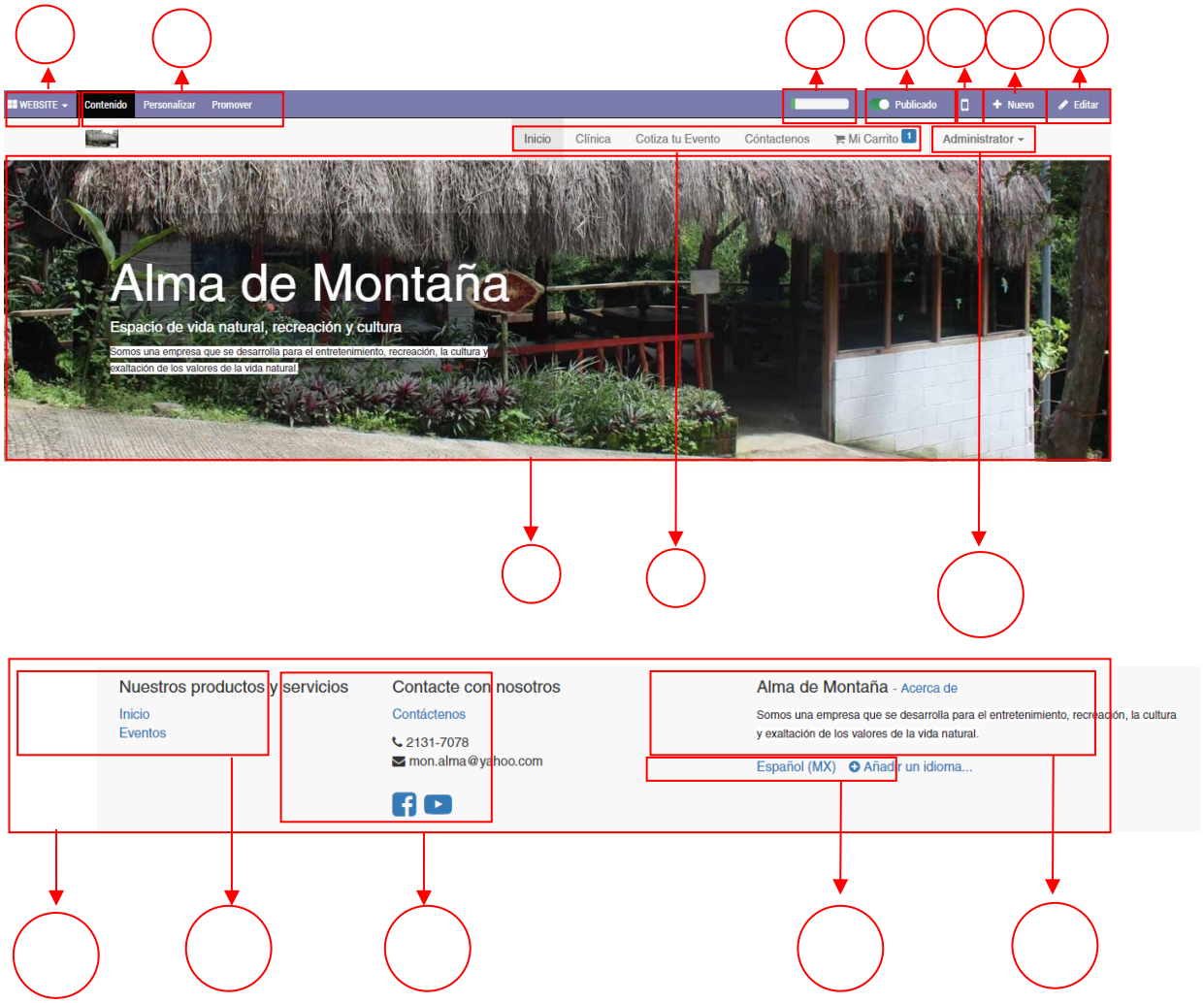
La función de esta opción es mostrar el producto en el sitio web con base a inventario, si se desea bloquear la venta por el número de existencia y mostrar notificaciones sobre el producto.



3.10 Guardar.

Una vez realizados los cambios en el producto procedemos a dar clic en el botón guardar. De esta forma podemos realizar cambios posteriormente.

4. Módulo de sitio web



4.1 Estructura de sitio web:

1. Pestaña de aplicaciones de Odoo.
2. Botones de edición:
    - Contenido: Administración del contenido del sitio web permite editar menú, administrar páginas y propiedades de la página.
    - Personalizar: El constructor de Página Web de Odoo ha sido optimizado para garantizar un código HTML limpio y corto. Los bloques de construcción han sido desarrollados para producir un código HTML limpio, usualmente usando bootstrap y el editor HTML.
    - Promover: Buscar Optimización de Motor (SEO) es un paquete de buenas prácticas para optimizar su sitio web tanto que tendrá un mejor nivel en motores de búsquedas como Google. En corto, un buen SEO permite que tenga más visitantes.
3. Planificador de sitio web: le dará consejos e ideas para inspirarse. Hay ejemplos y explicaciones para guiarlo a través del proceso de crear un sitio web de primera, y gran calidad que cumple con todas sus necesidades.

4. Publicado: al activar el botón publicado una nueva página aparecerá en el menú principal de su sitio. En el caso usted desee realizar modificaciones puede optar por dar clic en el botón no publicar y la página no se mostrará en el menú principal del sitio.
5. Previsualización móvil: Usted podrá observar como una nueva página se muestra en su versión móvil o tablet.
6. Nuevo: El botón permite crear de manera fácil 3 elementos principales para la creación de contenido.
    - Página.
    - Evento.
    - Producto.
7. Editar: El botón permite realizar ajustes de contenido y estructura desde cero o realizar modificaciones en cualquier página independientemente su fecha o contenido previamente creado y guardado. Además de ellos permite crear bloques a través de:
    - Estructura
    - Característica
    - Efecto
    - Contenido interno.

8. Edición de bloques: a través del botón editar se puede personalizar el contenido incluyendo textos, imágenes, pictogramas, videos, enlaces, entre otros.
9. Menú principal: se muestra en un menú las páginas publicadas del sitio.
10. Administrador: Permite realizar cambios de configuración de la cuenta de usuario, así como un bloque principal sobre documentos que desee guardar.
11. Footer: Presenta la información de contacto de la empresa:
    - Productos y servicios
    - Contacte con nosotros
    - Acerca de
    - Opción de idioma.
12. Productos y servicios: Permite agregar a través de textos y enlaces incrustados páginas ofertando los principales productos y servicios de la empresa.
13. Contacte con nosotros: Muestra la información principal para contactar a la empresa.
    - Número de teléfono.
    - Email
    - Redes sociales.

14. Idioma: este botón permite seleccionar el idioma principal del sitio
15. Acerca de: Permite realizar una descripción de la empresa, actividades, historia, entre otros.

4.2 Optimización búsquedas SEO

4.2.1. ¿Cómo es manejo SEO en Odoo?

Buscar Optimización de Motor (SEO) es un paquete de buenas prácticas para optimizar su sitio web tanto que tendrá un mejor nivel en motores de búsquedas como Google. En corto, un buen SEO permite que tenga más visitantes.

Algunos ejemplos de reglas de SEO: sus páginas web deben cargar más rápido, tu página debe tener uno y sólo un título `` <h1>**, su sitio web debe tener un archivo `` / sitemap.xml**, etc.

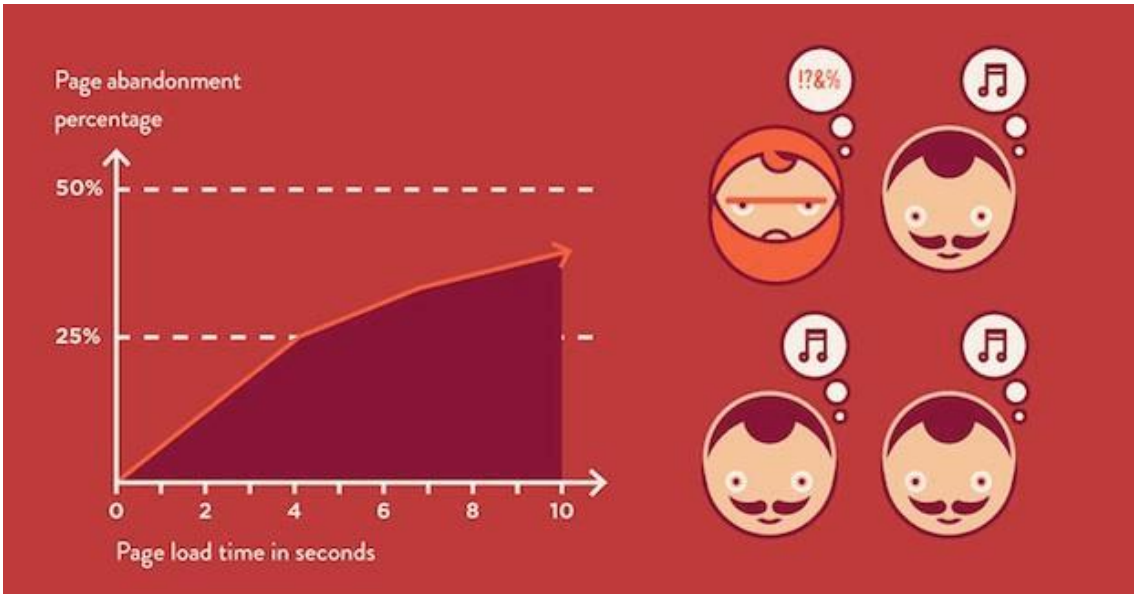
El constructor de páginas web de Odoo es probablemente el CMS más apto para SEO en el mercado. Estamos considerando SEO con máxima prioridad. Para garantizar que usuarios de Odoo Página web y Odoo Tienda en línea tienen un excelente SEO, Odoo abstrae todas las complejidades técnicas en la mejor forma posible.

Página Rápida

Introducción

El tiempo de carga de una página es un criterio importante para Google. Un sitio web más rápido no sólo mejora la experiencia del visitante, además Google le otorga una mejor puntuación a la página, si se carga más rápido que sus competidores. Algunos

estudios han demostrado que, si se divide el tiempo de cargar de sus páginas por dos (por ejemplo, 2 segundos en lugar de 4 segundos), la tasa de abandono de visitantes también se divide por dos. (25% a 12,5%). Un segundo extra para cargar una página podría [UNKNOWN NODE title_reference] _.



Afortunadamente, Odoo hace toda la magia por ti. Debajo, encontraras los trucos que Odoo usa para acelerar el tiempo de carga de su página. Puedes comparar como su sitio web ordena usando estas dos herramientas:

- Google Page Speed
- Pingdom sitio para test de velocidad

4.2.2 Recursos estáticos CSS

Todos los archivos CSS son preprocesados, concatenados, minimizados, comprimidos y cacheados (del lado del servidor y del lado del navegador). El resultado:

- Solo una solicitud de archivo CSS, es necesario para cargar una página.
- este archivo CSS está en la caché compartida entre las páginas, de modo que cuando el usuario hace clic en otra página, el navegador no tiene que cargar un solo recurso CSS.
- Este archivo CSS es optimizado para ser pequeño.

Preprocesado: El marco CSS usado por Odoo 9 es bootstrap 3. A pesar de que un tema pudría usar otro marco, la mayoría de temas Odoo extienden y personalizan directamente a bootstrap. Debido al soporte de Odoo de Less y Sass, es decir que puede modificar reglas de css, en vez de sobrescribirlos a través de líneas css addicionales, los archivos pueden resultar de menor tamaño.

Ambo archivos en el <head>	Que obtiene el visitante (solo un archivo)
/* From bootstrap.css */	.text-muted {
.text-muted {	color: #666;
color: #777;	background: yellow
background: yellow;	}
}	
/* From my-theme.css */	
.text-muted {	
color: #666;	
}	

Concatenado: todo módulo o librería que desea utilizar en Odoo tiene su propio conjunto de archivos CSS, Less o Sass (tienad en línea, blog, tema, etcétera). Teniendo varios archivos CSS es optimal para la modularidad, pero pésimo para el rendimiento porque muchos navegadores solo pueden procesar 6 requests en paralelo, resultando en muchos archivos cargados en serie. Para archivos pequeños como JS o CSS, la latencia para transferir un archivo normalmente es mucho más largo que el tiempo de transferencia actual de datos. Por ende, el tiempo necesario para cargar recursos CSS depende más del número de requests por ejecutar que del tamaño actual de los archivos. Para circunvenir este problema, todos los archivos CSS / Less / Sass están siendo concatenados en un solo archivo CSS que se envía hacia el navegador. En

consecuencia, un visitador, solo **necesita cargar un solo archivo CSS** per página, algo especialmente eficiente. Como el CSS está siendo compartido entre todas las páginas, cuando un visitador hace clic en otra página, ¡el navegador ni siquiera debe recargar un nuevo archivo CSS!

El archivo CSS enviado por Odoo incluye todos los CSS / Less / Sass de todas las páginas y módulos. Haciendo esto, visitas de páginas adiciónales del mismo visitador no deben recargar ningún archivo CSS. Sin embargo, algunos módulos pueden incluir recursos CSS / JavaScript pesados los cuales no quiere precargar con la primera página por el mero tamaño. En este caso, Odoo separa este recurso en un segundo paquete que solo se carga cuando la página que lo esté usando está siendo solicitada. Un ejemplo es el backand que solamente está cargado cuando un visitador está ingresando al backend (/web).

Nota

Si un archivo CCS es muy grande, Odoo lo dividirá en partes menores para circunvenir la limitación de seleccionadores de 4095 por página en Internet Explorer 8. Sin embargo, la mayoría de temas están por debajo de este límite.

Minimizados: Después de ser preprocesado y concatenado, el archivo CSS es minimizado para reducir su tamaño.

Antes de minimizar	Después de minimizar

/* algunos comentarios */
.text-muted {
color: #666;
}
	.text-muted {color: #666}

El resultado final es entonces comprimido, antes de ser entregado al navegador.

Luego, a versión cacheada esta guardada en el servidor (para evitar la necesidad de preprocesar, concatenar y minimizar en cada request) y en el navegador (para que un visitador solo cargue el archivo una sola vez).

Nota

Si se encuentra en modo depurador, los recursos CSS no son concatenados ni minimizados. De este modo, depurando es más fácil (pero más lento).

4.2.2.1 Recursos Estáticos: Javascript.

Todos los archivos CSS son preprocesados, concatenados, minimizados, comprimidos y cacheados (del lado del servidor y del lado del navegador).

Odoo crea arboles de Paquetes Javascript:

- Una por todas las páginas del sitio web (incluyendo el código para efectos de paralaje, para validación, ...)
- Un código común Javascript compartido entre el frontend y el backend (bootstrap).
- Uno para código Javascript del backend (interfaz del Odoo Web Client para sus empleados utilizando Odoo).

Más visitantes para su sitio web solo necesitan los primeros dos lotes, resultando como máximo de dos archivos Javascript para cargar al dejar una página. Como esos archivos son compartidos a través de todas las páginas, más clics por el mismo visitante no cargaran ningún otro recurso de Javascript.

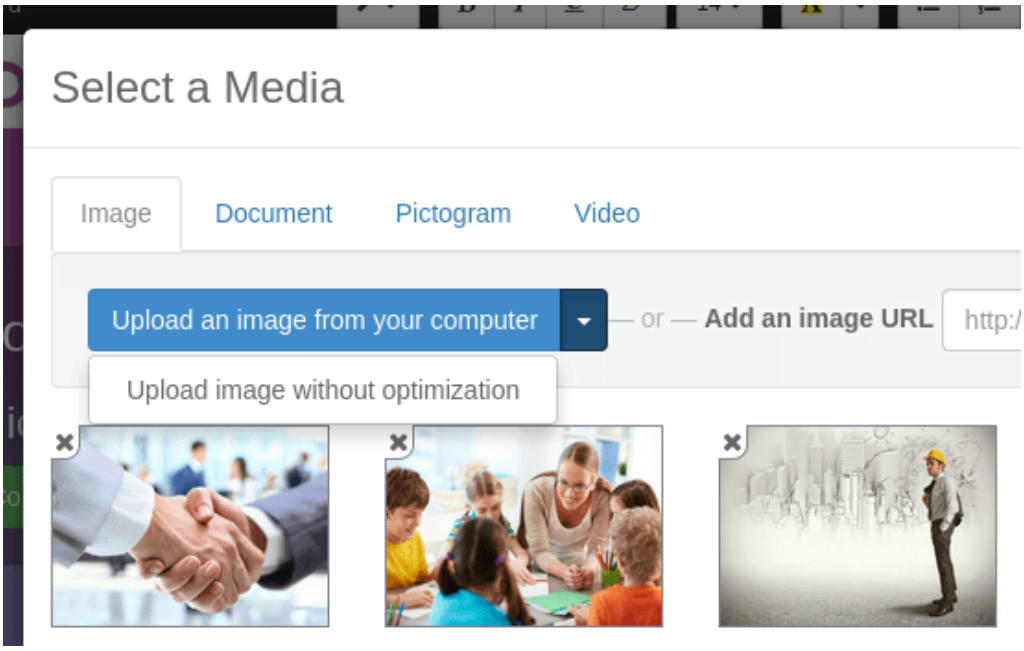
Nota

Si está trabajando en modo depurador, ni los archivos CSS ni Javascript están concatenados o minimizados. Por ende, es más lento. Pero esto le permite depurar de forma fácil con el Chrome debugger debido a que recursos CSS y Javascript no son transformados de su versión original.

Al cargar nuevas imágenes utilizando el constructor de sitio web, Odoo los comprime automáticamente para reducir su tamaño. (Compresión sin pérdida para .PNG y .GIF y compresión con pérdida para .JPG)

4.2.3 Imágenes

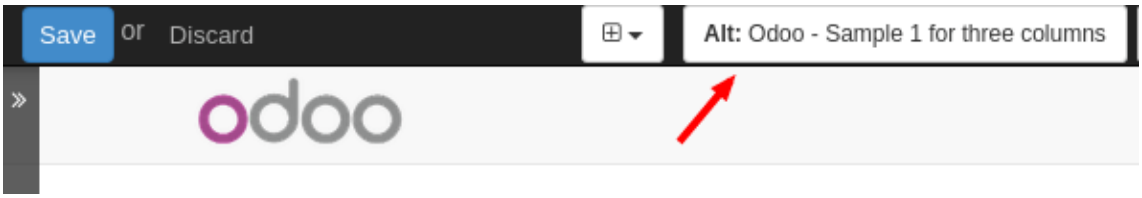
Desde el botón de cargar, tiene la opción de mantener la imagen original sin modificar si prefiere optimizar la calidad de la imagen más no el rendimiento.



Nota

Odoo comprime imágenes al momento que las carga en su página web, no en el momento que un visitador los solicita. Por eso es posible en el caso de que utilice un tema de terceros que las imágenes proveídos no son comprimidas de manera eficiente. Sin embargo, todas las imágenes utilizadas en temas oficiales de Odoo han sido comprimidas debidamente por defecto.

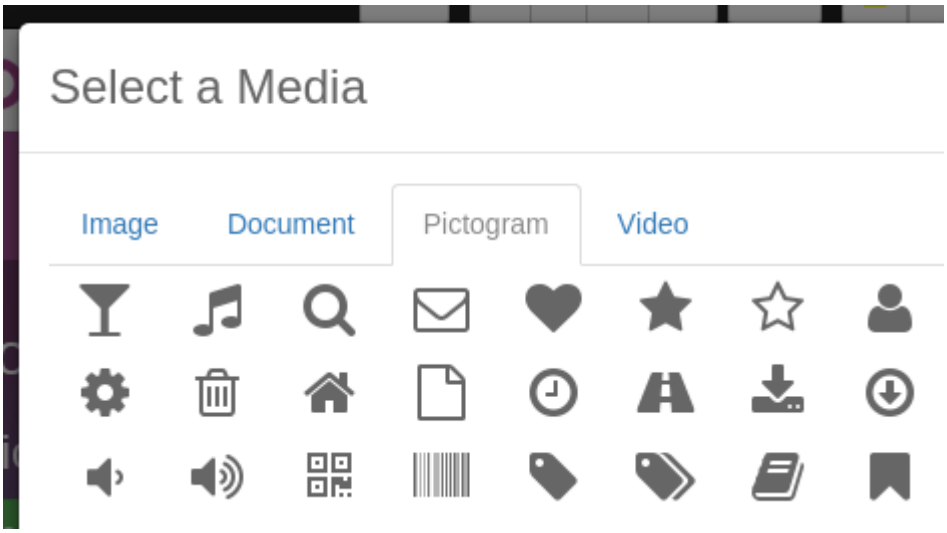
Si hace clic en una imagen, Odoo le muestra los atributos Alt y título de la etiqueta **<img>**. Puede dar clic para configurar su propio atributo título y Alt para la imagen.



Cuando hace clic en este enlace, la siguiente ventana aparecerá:

Los

pictogramas de Odoo han sido implementados utilizando une fuente (Font Awesome en la mayoría de temas Odoo). Por ende, puede utilizarlos sin limitaciones en su página. No resultaran en requests adicionales para cargar la página.

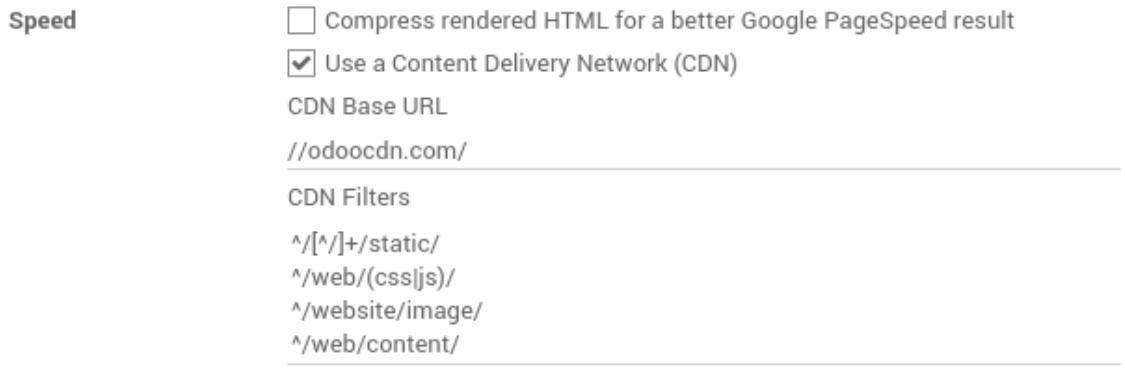


4.2.4 Red de distribución de contenido

Si activa la opción CDN en Odoo, recursos estáticos (Javascript, CSS, imágenes) están siendo cargados desde una red de distribución de contenido (CDN). Utilizando una red de distribución de contenido conlleva tres ventajas:

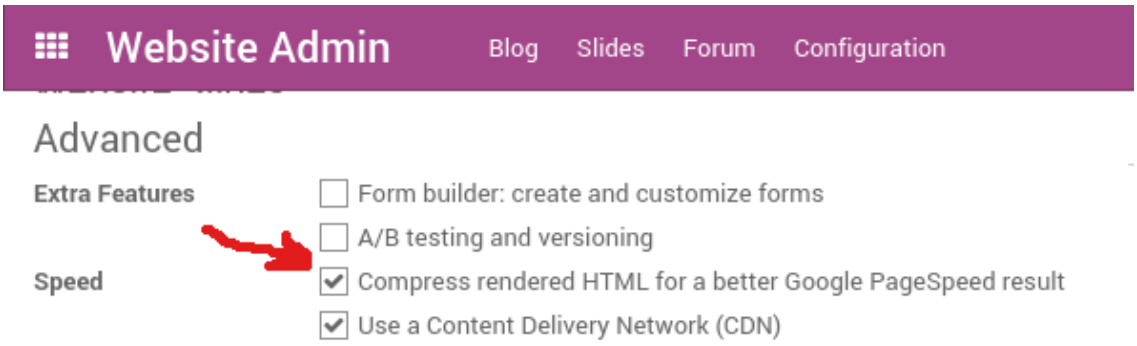
- Cargar recursos de un servidor cercano (la mayoría de CDN mantiene servidores en los principales países alrededor del mundo)
- Guardar recursos eficientemente (no uso de recursos de computación en su propio servidor)

- Distribuir la tarea de cargar recursos a través de diferentes servicios permitiendo cargar más recursos en paralelo (debido a que el límite de Chrome de 6 requests en paralelo cuenta por dominio)
- Puede configurar sus opciones CDN desde la aplicación **Administrador de página web** utilizando el menú de configuración. Aquí está un ejemplo de configuración que puede utilizar:



4.2.5 Páginas HTML

Odoo permite minimizar páginas HTML, desde la aplicación **Administración de Página Web**, usando el menú **Configuración**. Esto automáticamente removerá espacio adicional y pestañas en su código HTML, reducir algunos códigos de pestañas, etc.



En lugar de eso, las páginas HTML pueden ser comprimidas, pero esto es usualmente manejado por su servidor web (NGINX o Apache).

El constructor de Página Web de Odoo ha sido optimizado para garantizar un código HTML limpio y corto. Los bloques de construcción han sido desarrollados para producir un código HTML limpio, usualmente usando bootstrap y el editor HTML.

Como ejemplo, si usa el seleccionador de color para cambiar el color de un párrafo al color primario de su página web, Odoo producirá el siguiente código:

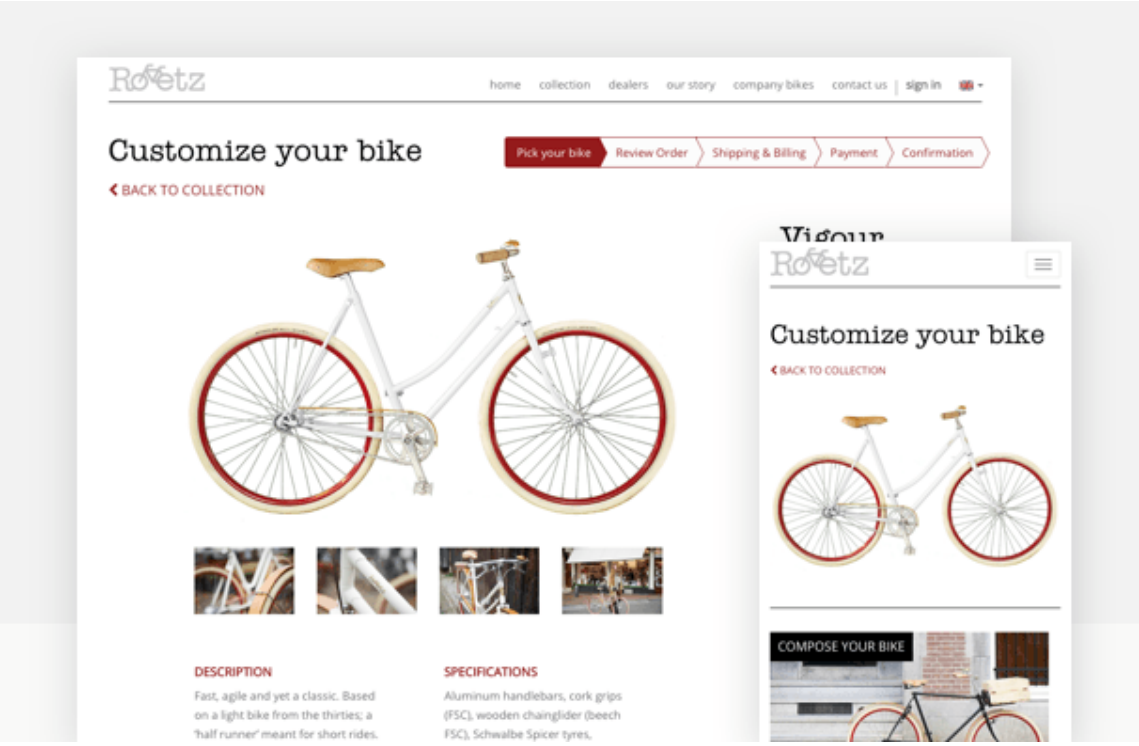
** Mi Texto **

Considerando que la mayoría de editores HTML (como CKEditor) producirá el siguiente código:

** Mi Texto **

4.2.6. Diseño responsive

A partir de 2015, las páginas web que no son web-móvil son afectadas negativamente en la página de ranking de Google. Todos los temas de Odoo están basadas en Bootstrap 3 para rendir eficientemente de acuerdo al dispositivo: computador de escritorio, tablet o celular móvil.



Como todos los módulos de Odoo comparten la misma tecnología, absolutamente todas las páginas en su página web son web-móvil. (Opuesto al tradicional CMS el cual tiene temas web-móvil, pero algunos módulos o páginas específicas no están diseñadas para web-móvil ya que todas tienen sus propios contextos CSS)

4.2.7 Caché del buscador

Javascript, imágenes y recursos CSS tiene una URL que cambia dinámicamente cuando su contenido cambia. Como ejemplo, todos los archivos CSS son cargados a través de este URL: http://localhost:8069/web/content/457-0da1d9d/web.assets_common.0.css.

El **457-0da1d9d** parte de esta URL cambiará si modifica el CSS de su página web.Esto permite que Odoo configure una memoria de caché muy larga (XXXX) en estos recursos: XXX segs, mientras está siendo actualizado instantáneamente si actualiza el recurso.

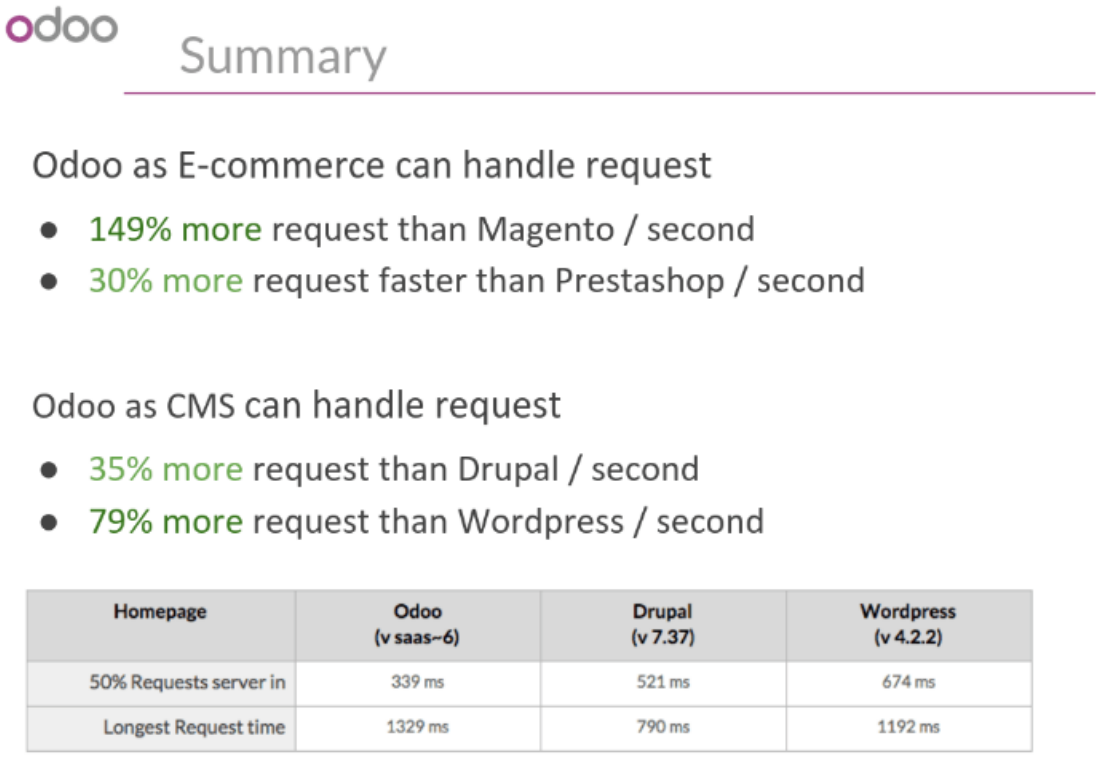
4.2.8 Escabalibilidad

Adicional a ser rápido, Odoo es también más escalable que el tradicional CMS' y Comercio Electrónico (Drupal, Wordpress, Magento, Prestashop). El siguiente vínculo provee con un análisis del gran software libre CMS y el comercio electrónico comparado con Odoo cuando se trata de grandes volúmenes de consulta.

- *https://www.odoo.com/slides/slide/197*

Aquí está el deslizamiento que resume la estabilidad del comercio electrónico de Odoo y Odoo CMS. (basado en la versión 8 de Odoo, Odoo 9 es aún más rápido).

4.2.9 Manipulando URL



Homepage	Odoo (v saas~6)	Drupal (v 7.37)	Wordpress (v 4.2.2)
50% Requests server in	339 ms	521 ms	674 ms
Longest Request time	1329 ms	790 ms	1192 ms

Estructura de las URL

Una URL típica de Odoo se muestra como la siguiente:

https://www.mysite.com/fr_FR/shop/product/my-great-product-31

Con los siguientes componentes:

- **https://** = Protocolo
- **www.misitio.com** = su nombre de dominio
- **/fr_FR** = idioma de la página. Esta parte de la URL es eliminada si el visitante busca el idioma principal de la página web (inglés por defecto, pero puede configurar otro idioma como el principal). Así, la versión en inglés de esta página es: https://www.mysite.com/shop/product/my-great-product-31
- **/tienda/producto** = cada módulo define su propio espacio de nombres (/tienda es para el catálogo del módulo de comercio electrónico, /tienda/producto es para la página del producto). Este nombre no puede ser personalizado para evitar conflictos en diferentes URLs.
- **mi-buen-producto** = por defecto, este es el título concatenado (slugified) de un producto al que esta página se refiere. Pero puede personalizarlo con propósitos SEO. Un producto llamado "Pain carré" será concatenado a "pain-carre". Dependiendo del espacio de nombres, este puede ser diferentes objetos (publicación de blog, título de página, publicación de foro, comentario de foro, categoría de producto, etc)
- **-31** = ID único del product.

Note que cualquier componente dinámico de una URL puede ser reducido a su ID. Como ejemplo, las siguientes URLs todas hacen una redirección 301 a la URL anterior:

- https://www.mysite.com/fr_FR/shop/product/31 (short version)
- http://mysite.com/fr_FR/shop/product/31 (versión aún más corta)
- http://mysite.com/fr_FR/shop/product/other-product-name-31 (nombre anterior del producto).

Esto puede ser útil para obtener fácilmente versiones cortas de una URL y manejar eficientemente redirecciones 301 cuando el nombre de su producto cambia todo el tiempo.

Algunas URLs tienen varias partes dinámicas, como este (una categoría de blog y una publicación):

- https://www.odoo.com/blog/company-news-5/post/the-odoo-story-56

En el ejemplo anterior:

- Noticias de compañía: es el título del blog
- La historia de Odoo: es el título de una publicación de blog específica.

Cuando una página de Odoo tiene un paginador, el número de página es configurado directamente en la URL (no tiene un argumento GET). Esto permite que cada página sea indexada por los motores de búsqueda. Ejemplo:

- https://www.odoo.com/blog/page/3

Nota

Tener el código del idioma como fr_FR no es perfecto en términos de SEO. A pesar de que la mayoría de motores de búsqueda ahora tratan "_" como separador de palabras, no ha sido siempre el caso. Planeamos mejorar esto para Odoo 10.

4.2.10Cambios en URLs y Títulos

Cuando la URL de una página cambia (ej. a versión SEO más amigable de su nombre de producto), no necesita preocuparse de actualizar todos los vínculos:

- Odoo actualizará automáticamente todos los links a la nueva URL.
- Si los sitios web externos todavía señalan a la antigua URL, una redirección 301 se hará a los visitantes de la ruta a la nueva página web

Como ejemplo. Esta URL:

- http://misitio.com/tienda/producto/old-nombre-producto-31

Se redirigirá automáticamente a:

- http://misitio.com/tienda/producto/nuevo-y-mejorado-nombre-producto-31

En corto, solo cambie el título de una publicación de blog o el nombre de un producto, y los cambios se aplicarán automáticamente en todos lados en su página web. El vínculo anterior aún funciona para vínculos viniendo de páginas web externas. (Con una redirección 301 para no perder el zumo del vínculo SEO)

4.2.11HTTPS

Hasta agosto de 2014, Google empezó a agregar una mejora al ranking para asegurar páginas web HTTPS/SSL. Entonces, por defecto todas las instancias En Línea de Odoo están completamente basadas en HTTPS. Si el visitante accede a su página web a través de una url no HTTPS, obtendrá una redirección 301 a su HTTPS equivalente.

Vínculos: estrategia de no seguimiento

Tener una página web que vincula su propia página juega un rol importante en como su página se clasifica en los diferentes motores de búsqueda. Entre más su página es vinculada desde páginas web exteriores y de calidad, mejor es para su SEO.

Odoo sigue las siguientes estrategias para la gestión de links:

- Cada vinculo que cree manualmente cuando cree una página en Odoo es "realmenteseguido", lo que significa que este vínculo contribuirá al Zumo SEO para la página vinculada.
- Cada vinculo creado por un contribuidor (publicación de foro, comentario de blog, ...) que vincula a su propia página web es "realmenteseguido" también.
- Pero cada vinculado publicado por un contribuidor que vincula a una página web externa es "noseguido". En ese caso, no ejecuta el riesgo de gente publicando vínculos en su página web to páginas web de terceras-partes las cuales tienen mala reputación.
- Note que, cuando usa el foro, los contribuidores que tengan mucho Karma puede ser confiables. En tal caso, sus vínculos no tendrán un atributo **rel="noseguir"**

4.2.12Soporte Multilenguaje

URLs Multilenguaje

Si ejecuta un sitio web en varios idiomas, el mismo contenido estará disponible en diferentes direcciones URL, dependiendo del idioma utilizado:

- https://www.misitioweb.com/shop/product/my-product-1 (Versión Ingles = por defecto)
- https://www.misitioweb.com/fr_FR/shop/product/mon-produit-1 (Versión Francesa)

En este ejemplo, fr FR es el idioma de la página. Puede incluso tener muchas variaciones del mismo idioma pt_BR (Portugués de Brazil), pt_PT (Portugués de Portugal).

4.2.13Anotación de Idioma

Para decirle a Google que la segunda URL es la traducción a francés de la primera URL, Odoo agregará un elemento de vinculo HTML en el encabezado. En la sección HTML <cabeza> de la versión en inglés, Odoo automáticamente agrega un elemento de vinculo apuntando a las otras versiones de esa página web;

- <link rel="alternate" hreflang="fr" href="https://www.mywebsite.com/fr_FR/shop/product/mon-produit-1"/>

Con este enfoque:

- Google sabe las diferentes versiones traducidas de su página y propondrá el más adecuado según el idioma del visitante que busca en Google.
- Ud. no será penalizado por Google si su página no es traducida aún, desde que no es un contenido duplicado, pero una versión diferente del mismo contenido.

4.2.14Detección de lenguaje.

Cuando un visitante llega por primera vez a su página web (ej. supáginaweb.com/tienda), será automáticamente redireccionado a la versión traducida de acuerdo a la preferencia de idioma de su navegador: (ej. supáginaweb.com/fr_FR/tienda).

Odoo redirecciona a los visitantes a su idioma preferido solamente la primera vez que los visitantes llegan a su página web. Después de eso, mantiene una cookie del idioma actual para evitar alguna redirección.

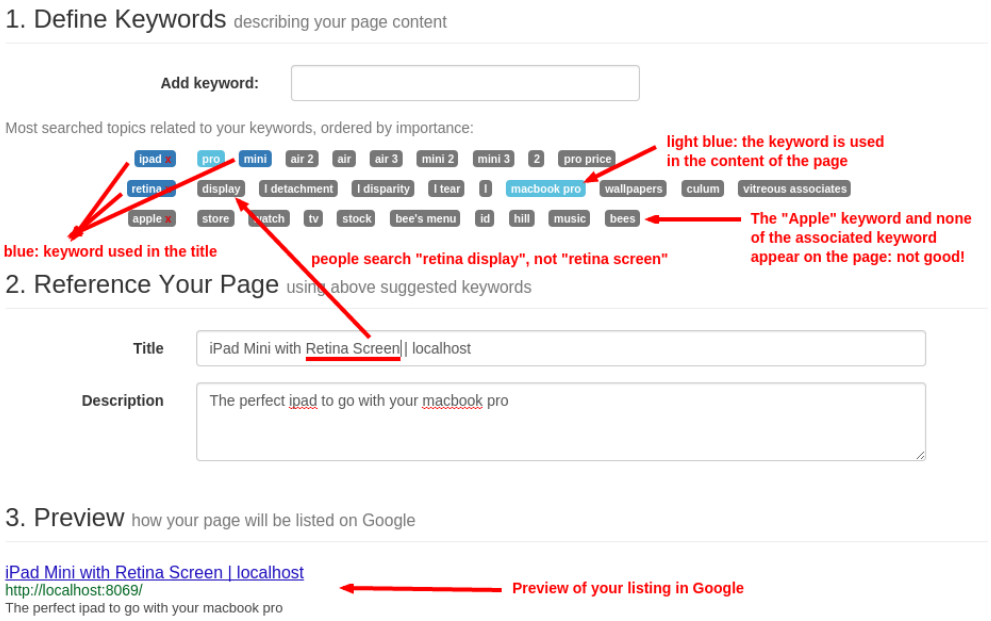
Para forzar a un visitante a mantenerse en el idioma por defecto, puede usar el código del idioma por defecto en su vínculo, ejemplo: yourwebsite.com/en_US/shop. Esto siempre aterrizará a los visitantes en la versión en inglés de la página, sin usar las preferencias de idioma del navegador.

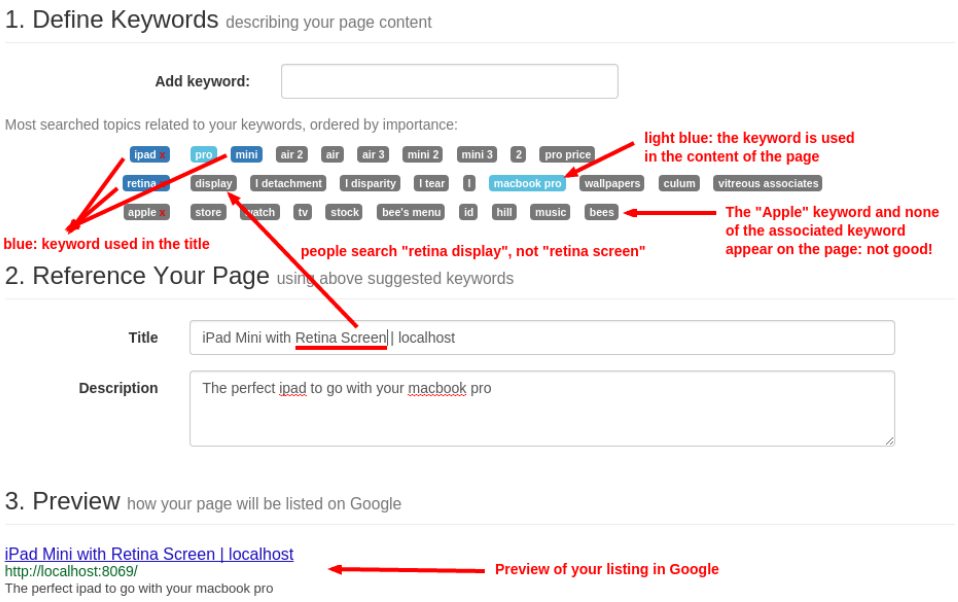
4.2.15 Meta etiquetas

Título, palabras claves y descripción

Cada página web debe definir la metadata **<título>**, **<descripción>** y **<palabras clave>**. Estos elementos de información son usados por los motores de búsqueda para clasificar y categorizar su página web de acuerdo a consultas de búsqueda específicas. Entonces, es importante tener títulos y palabras clave en línea con lo que la gente busca en Google.

Para escribir meta pestañas de calidad, eso impulsará el tráfico a su página web, Odoo proveerá una herramienta **Promover**, en la barra superior del constructor de la página web. Esta herramienta contactará a Google para darle información acerca de sus palabras clave y hacer la correspondencia con títulos y contenidos en su página.

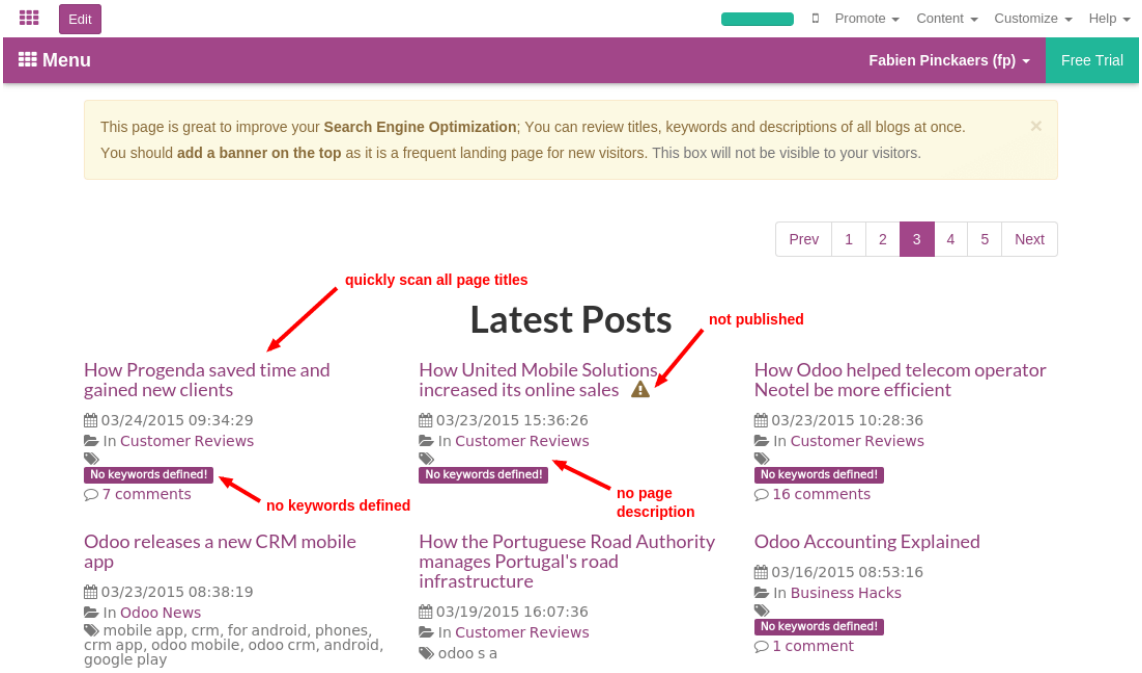




Nota

Si su sitio web está en varios idiomas, puede utilizar la herramienta Promociona para cada lenguaje de una sola página.

En términos de SEO, el contenido es el rey. Así, los blogs juegan un papel importante en su estrategia de contenido. Para ayudarle a optimizar todas sus publicaciones de blog, Odoo otorga una página que le permite escanear rápidamente las meta pestañas de todas sus publicaciones de blog.



Nota

Este /página blog rinde diferente para visitantes públicos que no están registrados como administradores del sitio web. Ellos no obtienen las alertas e información de palabras clave.

4.2.16Mapa del sitio

Odoo generará el archivo **/sitemap.xml** automáticamente para ti. Por motivos de rendimiento, este archivo se almacena en caché y se actualiza cada 12 horas.

Por defecto, todas las URLs estarán en un solo archivo **/sitemap.xml**, pero si tiene varias páginas, Odoo automáticamente creará una archivo índice Mapa del sitio, respetando sitemaps.org protocol el agrupado de URLs de mapas del sitio en 45000 pedazos por archivo.

Cada entrada de mapa del sitio tiene 4 atributos que son calculados automáticamente:

- **<loc>**: la URL de una pagina
- **<lastmod>**: última fecha de modificación del recurso, calculado automáticamente basado en el objeto relacionado. Para una página relacionada a un producto, esta puede ser la última fecha de modificación del producto o la página
- **<priority>**: los módulos pueden implementar su propio algoritmo prioritario basados en sus contenidos (ejemplo: un foro podría asignar una prioridad basado en el número de votos en una publicación específica). La prioridad de una página estática es definida por su campo de prioridad, el cual es normalizado. (16 es por defecto)

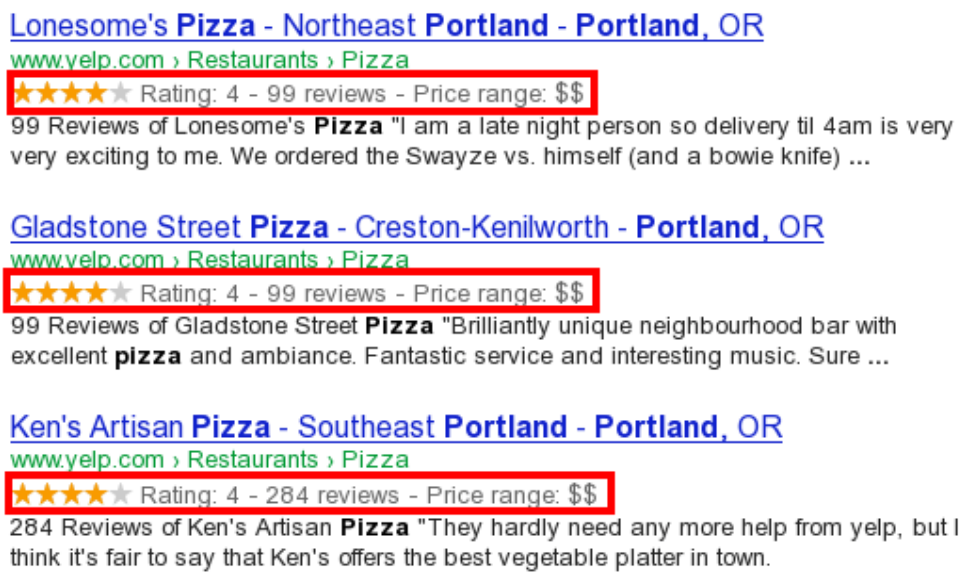
4.2.17Datos Estructurados Marcados

Los Datos Estructurados Marcados son usados para generar Fragmentos Enriquecidos en resultados de motores de búsqueda. Es una forma como los propietarios

de páginas web envían datos estructurados para buscar robots motores; ayudándoles a entender su contenido y crear búsquedas de resultado bien-presentadas.

Google soporta un número de fragmentos enriquecidos por tipos de contenido, incluyendo: Revisiones, Gente, Productos, Negocios, Eventos y Organizaciones.

Odoo implementa micro datos como está definido en la schema.org especificación para eventos, productos de comercio electrónico, publicaciones de foro y direcciones de contacto. Esto permite que sus páginas de producto sean mostradas en Google usando información adicional como el precio y rating de un producto:



4.2.18 Robots.txt

Odoo automáticamente crea un archivo **/robots.txt** para su sitio web. Su contenido es:

Usuario-agente: *

Mapa del sitio: https://www.odoo.com/sitemap.xml

4.2.19El contenido es rey

Cuando se trata del SEO, el contenido es usualmente el rey. Odoo provee varios módulos para ayudarle a construir sus contenidos en su sitio web:

- **Diapositivas Odoo**: publican todas sus presentaciones en PowerPoint o PDF. Su contenido es automáticamente indexado en la página web. Ejemplo: https://www.odoo.com/slides/public-channel-1
- **Foro Odoo**: permite a su comunidad crear contenidos para Ud. Ejemplo: https://odoo.com/forum/1 (cuenta por el 30% de páginas de destino Odoo.com)
- **Archivo de Lista de Correo Odoo**: publica archivos de lista de correo en su sitio web. Ejemplo: https://www.odoo.com/groups/community-59 (1000 páginas creadas por mes).
- **Blogs Odoo**: escribir buenos contenidos.

Nota

La página 404 es una página regular, que puede editar como cualquier otra página en Odoo. De esa forma, puede construir una buena página 404 para redirigir al contenido superior de su sitio web.

4.2.20Características sociales

Tarjetas Twitter

Odoo no implementa "Tarjetas de Twitter" todavía. Esto se hará para la siguiente versión.

4.2.21Red Social

Odoo permite vincular todas sus cuentas de redes sociales en un su sitio web. Todo lo que tiene que hace es referir todas sus cuentas en el menú de **Ajustes** de la aplicación **Administración de Sitio Web**.

4.2.22Pruebe su sitio Web

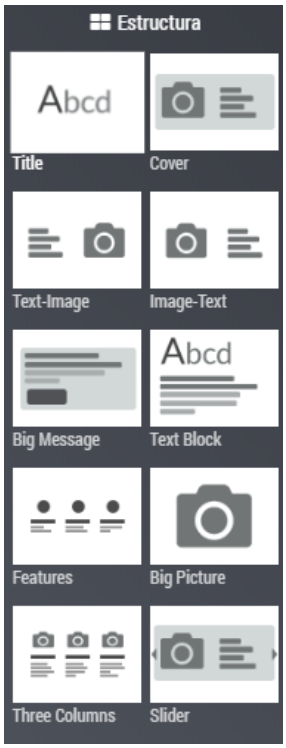
Puede comparar como se clasifica su sitio web, en términos de SEO, contra Odoo usando los servicios gratuitos de WooRank: https://www.woorank.com

4.3 Edición estructura y diseño de sitio web

Para agregar contenido: textos, imágenes, botones, entre otros. Odoo presenta formatos prediseñados

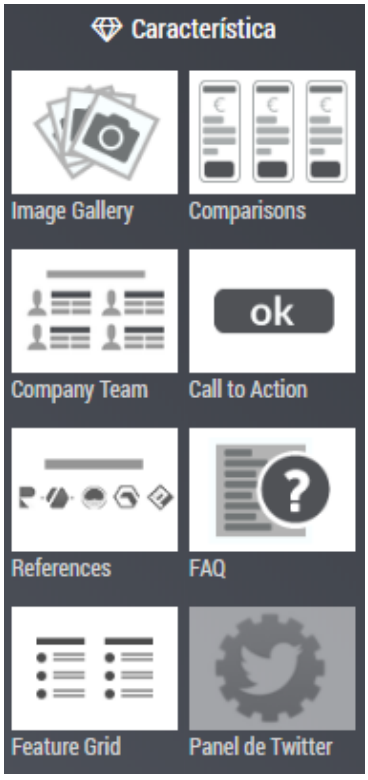
4.3.1 Estructura

- Título: agrega campo de texto para títulos.
- Portada: agrega una imagen y texto de portada.
- Texto e imagen: Incluye texto e imagen
- Imagen y texto: Incluye imagen y texto
- Gran Mensaje: permite agregar un bloque de texto más botón de acción.
- Bloque de texto: Incluye un campo de descripción
- Características: permite agregar según desee imágenes, videos, pictogramas o documentos más una descripción de texto.



- Imagen grande: Permite agregar una imagen grande.
- Tres columnas: Permite agregar imágenes o pictogramas más una descripción de texto.
- Carrusel: permite agregar un carrusel de imágenes de fondo más una descripción de texto e imagen frontal.

4.3.2 Características



- Galería de imágenes: Permite agregar imágenes para realizar un carrusel.
- Comparaciones: Bloques de textos, ideal para ofertas y precios.
- Miembros de la empresa: Directorio de empleados para dar a conocer al equipo de colaboradores o expertos asociados a la marca.
- Llamado a la Acción: permite agregar un mensaje corto más el botón contáctenos.
- Referencias: Permite agregar imágenes, pictogramas, documentos o videos.

- Preguntas y respuestas: Agrega un menú de términos y condiciones, uso del sitio, mapa del sitio.
- Cuadrícula de características: Enumera un listado de características por dos bloques, incluyendo pictogramas y textos.
- Panel de Twitter: Debe instalarse la aplica en caso necesite agregar el panel de Twitter.

4.3.3 Añadir bloques de estructuras

Los bloques pueden agregarse de manera fácil, arrastrando desde el panel de bloques al área de trabajo, el ejemplo muestra del bloque estructuras > tres columnas como luce el panel.

Una vez colocado el bloque se puede editar de manera general y puntal a través del botón PERSONALIZAR, mover, copiar y eliminar.

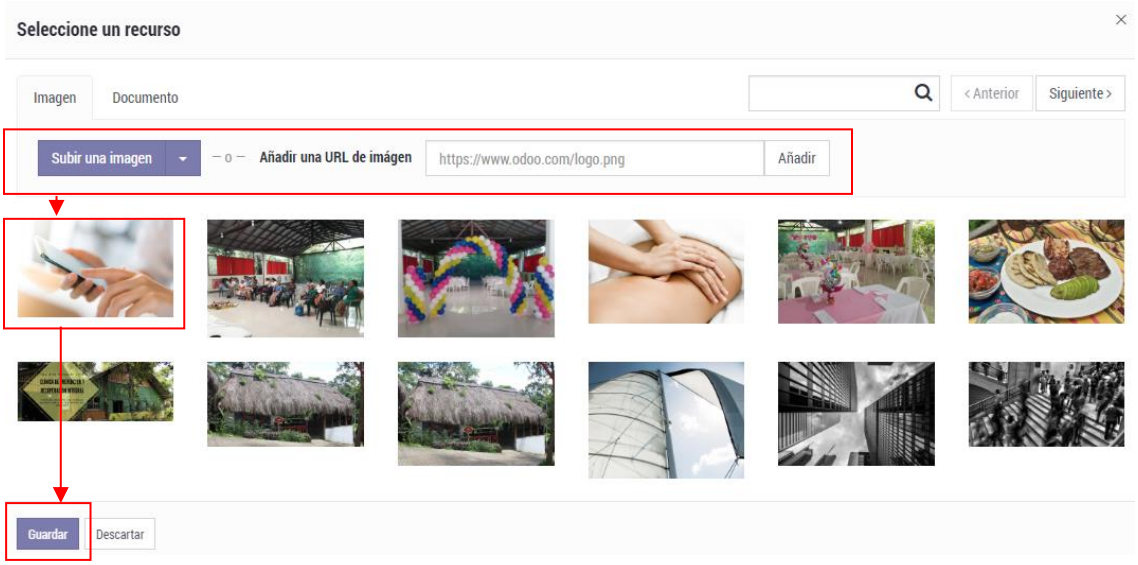
El botón personalizar permite agregar una imagen y modificar el color de fondo la ruta es la siguiente:

PERSONALIZAR > imagen del fondo > Establecer imagen personalizada

Una vez se da clic, despliega la siguiente ventana permite dos opciones:

Galería de imagen> Seleccionar imagen > Guardar

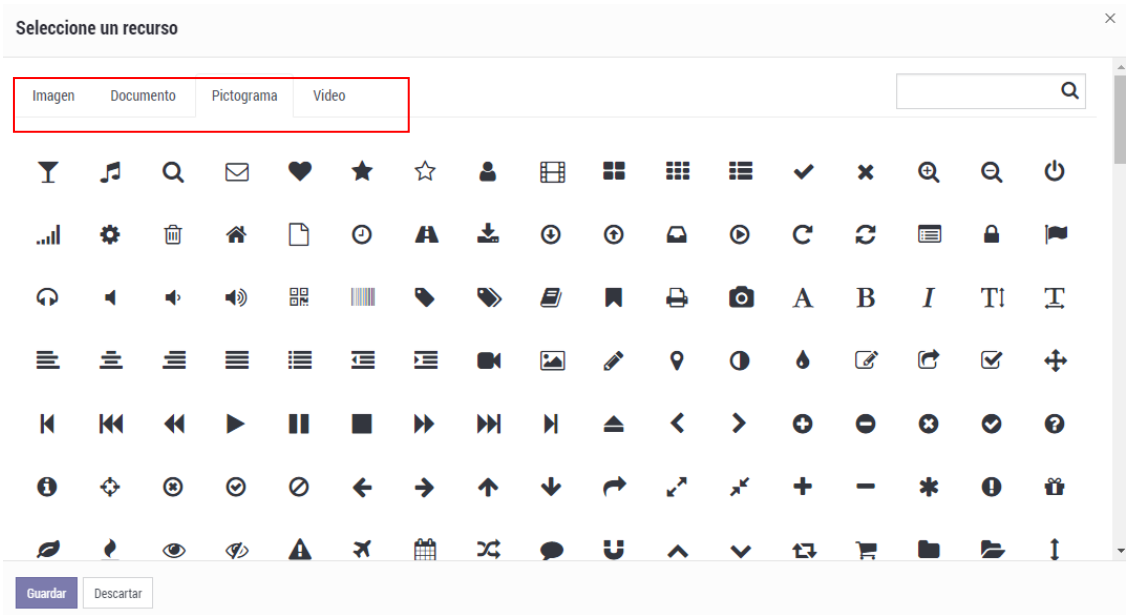
O Subir una imagen (desde el computador) > seleccionar imagen > Guardar



4.3.3.1 Bloque de Características

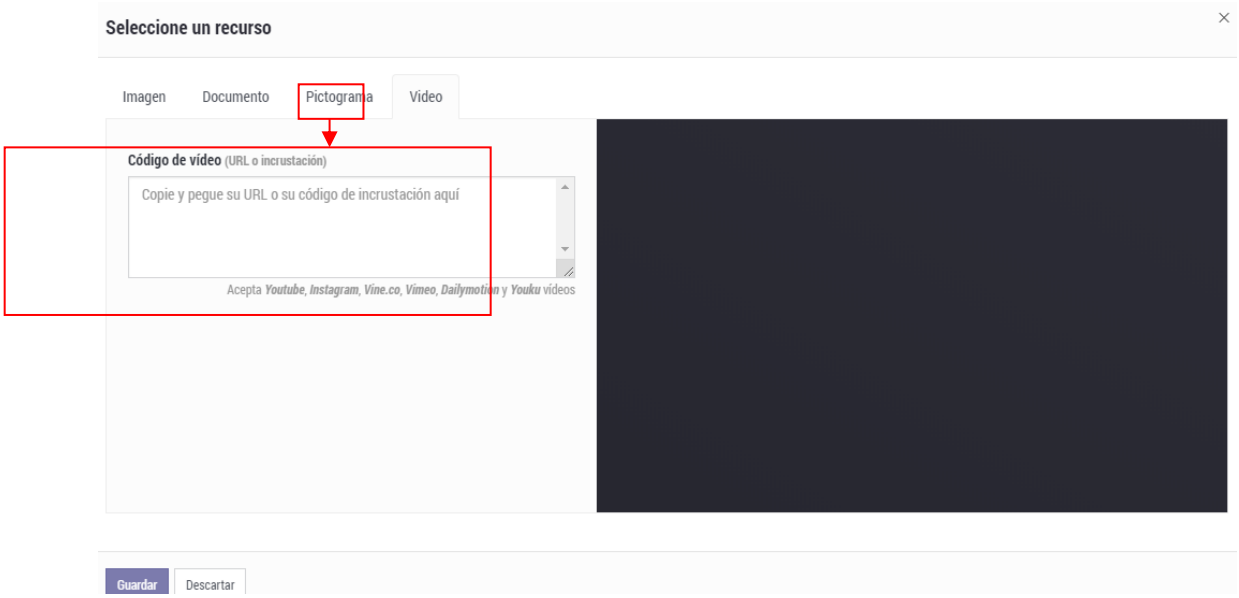
Cada bloque permite agregar contenido de una forma simple y similar en el sitio web. Para el caso del bloque: características permite trabajar con una imagen, documento, pictograma o video complementado por texto.

Al dar doble clic sobre el pictograma muestra el siguiente menú:

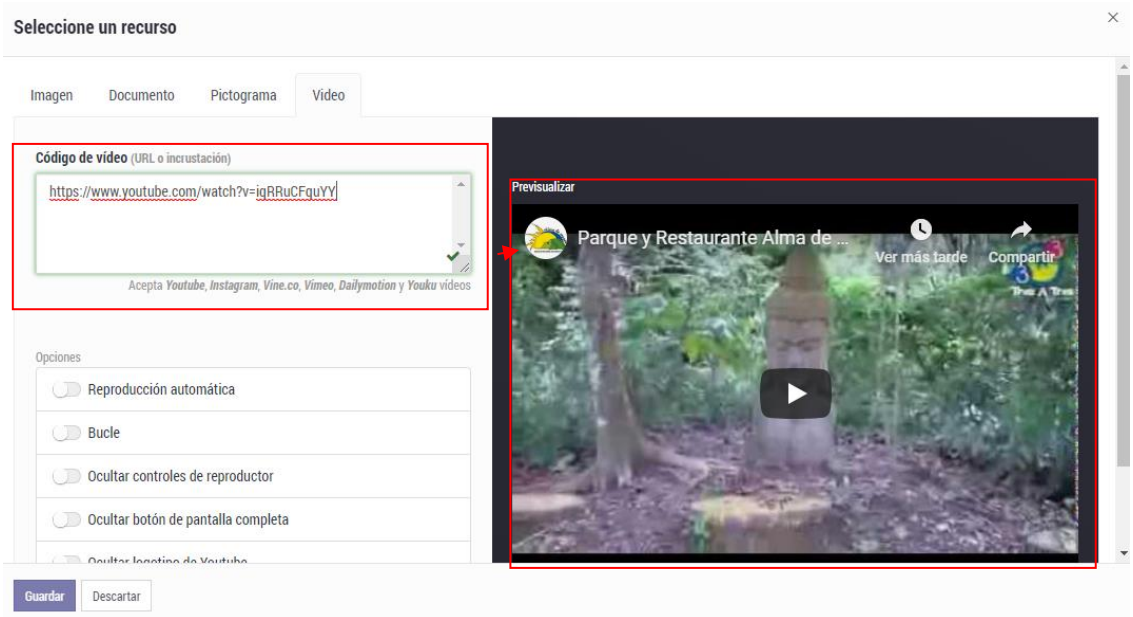


Imagen, documento, pictograma, video.

Si usted opta por agregar un video debe copiar la URL del video y agregarlo al espacio indicado:



Una vez agregada la URL, ejemplo desde YouTube, automáticamente dará un tamaño de video y usted puede modificar en las opciones algunos elementos de reproducción y finalmente dar clic en guardar.



Referencias

- https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/98963/D-106139.pdf

- (https://www.odoo.com/documentation/user/12.0/website/optimize/seo.html).

ANEXO 8

MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA

ALMA DE MONTAÑA

Espacio de vida natural, recreación y cultura

PRESENTACIÓN DE LA MARCA ALMA DE MONTAÑA

Este manual de Imagen Corporativa muestra las características y usos permitidos de la Marca: Alma de Montaña

A través de una comunicación visual dinámica y sobria, esta guía permite a todo el personal de Alma de Montaña y a las diferentes unidades de proyectos contar con una herramienta básica, de fácil lectura y acceso.

Isologotipo:

ALMA DE MONTAÑA
Espacio de vida natural, recreación y cultura

Escala de grises:

ALMA DE MONTAÑA
Espacio de vida natural, recreación y cultura

Aplicación Fondo de color 1:

Aplicación Fondo de color 2:

Aplicación negativo 100%:

PATRONES CRÓMATICOS

Aplicación escala de gris:

Área de seguridad:

C: 6 M: 9 Y: 94 K: 0

R: 239 G: 224 B: 20

#EFE014

C: 50 M: 0 Y: 100 K: 0

R: 127 G: 195 B: 27

#7FC31B

C: 16 M: 13 Y: 13 K: 95

R: 7 G: 7 B: 7

#070707

C: 50 M: 50 Y: 60 K: 25

R: 95 G: 75 B: 58

#5F4B3A

C: 0 M: 0 Y: 0 K: 60

R: 102 G: 102 B: 102

#666666

USOS PROHIBIDOS

Son muchos los usos prohibidos de la Marca Alma de Montaña.
Se enumeran los más comunes:

a. Cambio en la Paleta de Colores
b. Eliminación de elementos
c. Cambio en su forma
d. Efectos Gráficos.
e. Sombras, esfumados, etc
f. Superposición sobre áreas
g. Fondos de similar contraste
h. Compresión/Expansión de la marca.

a.

b.

c.

d.

e.

f.

g.

h.

TIPOGRAFÍAS

ALMA DE MONTAÑA
Espacio de vida natural, recreación y cultura

MYRIAD PRO
CONDENSED

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO
CONDENSED ITALIC

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO
BOLD CONDENSED

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO
BOLD CONDENSED
ITALIC

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO
REGULAR

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnñopqrstuvwxyz
0123456789
!"#$%&/()=?@

TIPOGRAFÍAS

ALMA DE MONTAÑA
Espacio de vida natural, recreación y cultura

MYRIAD PRO ITALIC

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO SEMIBOLD

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO SEMIBOLD ITALIC

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO BOLD

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
!"#$%&/()=?@

MYRIAD PRO BOLD ITALIC

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ
0123456789
!"#$%&/()=?@

ANEXO 9

MANUAL DE EXCEL
PAGO DE PLANILLA SALARIAL

San Salvador, Noviembre 2018

PAGO DE PLANILLA SALARIAL

La implementación de una planilla salarial, le permite a la empresa contar con un documento que contenga la información periódica (mensual, semanal) en términos de unidades monetarias relativa al conjunto de aportes patronales, descuentos laborales y otros beneficios que perciben los colaboradores, de acuerdo a legislación vigente en el código de Trabajo de la Republica de El Salvador.

Esta información al ser contenida en archivos digitales, le facilita a Alma de Montaña, administrar oportunamente la información.

El documento es realizado en una hoja de cálculos de Microsoft, que son programas más conocidos y utilizados por tos los usuarios, combina operaciones básicas de cálculos, acompañado de una capacitación del ingreso de la información, por parte del equipo consultor, proporcionara un soporte necesario al encargado de realizar los cálculos del pago salarial.

PLANILLA DE SUELDOS CORRESPONDIENTE AL
PERIODO: NOVIEMBRE/2018

ADMINISTRACION

						HORAS EXTRAS				OTROS INGRESOS							
COD	DUI	NOMBRE DEL EMPLEADO	PUESTO	SALARIO	DIAS LAB. (30)	HORAS EXTRAS DIURNAS	HORAS EXTRAS NOCTURNAS	25% NOCTURNO	TOTAL NOCTURN.	BONIFICACION	OTROS	VACACION	COMPLEME. PAGO	AGUINALDO SUJETO A RENTA	TOTAL DEVENG.	SALARIO DEVENG. DEL MES	ANTIC
01	02928799-6	Efraín Ernesto Rosales Carías	Presidente	$ -	15	0	0	0	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -	$
02	01045667-7	Benilda Aracely Cruz Cornejo	Masajista-Quiropráctico	$ -	15				$ -					$ -	$ -	$ -	
03	03787032-1	Mario Edgardo Rivera García	Masajista-Quiropráctico	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
04	04211136-8	Olga Iveth Hernández Sánchez	Jefe Administrativa	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
05	04758385-3	José Francisco Cruz Arias	Auxiliar de Compras	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
06	03510556-8	José Nicolás Mendoza	Auxiliar de Vivero	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
07	04156220-7	Wilfredo Miterrand Navarrete García	Auxiliar de Obra y Mantenimiento	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
08	02955669-8	Santos Maravilla Mejía	Coordinador de Operaciones	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
09	04943968-6	Diana Carolina Rauda Meléndez	Encargada de Producción	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
10	01464347-0	Lizbeth Marisol Rivas Mártir	Gerente General	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
11	00716994-6	María Lorena Sigarán Ayala	Mantenimiento de Limpieza	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
12	00886180-8	Isabel Eveli Carrillo Pineda	Coordinador de Cocina	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
13	00684421-6	Osmin Munguía Cruz	Coordinador de Obra y Mantenimiento	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
14	05257175-6	Jairo Melquisedec Alvarenga Alemán	Coordinador de Masajistas / Quiropracticos	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
15	05282068-4	Alexis Bladimir Beltran Rivera	Masajista	$ -	15				$ -						$ -	$ -	
16	00667068-3	Sonia Maribel Martínez Pérez	Cocineros	$ -	15				$ -						$ -	$ -	

INGRESO DE INFORMACION A PLANILLA DE SALARIOS

CAMPOS A UTILIZAR

Datos del colaborador:

- Documento único de información
- Nombre del colaborador
- Puesto de trabajo

Datos a completar para el cálculo planillas:

- Salario: ingresar el monto en dólares de los ingresos base, pactado para el colaborador en un periodo mensual.

- Días laborados, El periodo del cual se realizaría el cálculo salarial, si se efectúa para cálculo de un mes se colocará 30 días, si fuera para una quincena laborada, se deberá de ingresar 15 días.

HORAS EXTRAS

- Horas Extras: para la modalidad de diurnas y nocturnas, ingrese únicamente las cantidades de horas, la hora a pagar está calculado con base a salario.
- 25% Nocturno: ingresar la cantidad de las horas.

OTROS INGRESOS

La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios, los campos a completar son:

- Bonificación:
- Otros
- Vacación
- Complemento de pago.
- Aguinaldo

DESCUENTOS:

La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios no en cantidad, los campos a completar son:

- Anticipo:
- Cuota crédito.
- Cuota vivienda

RETENCIONES DE LEY:

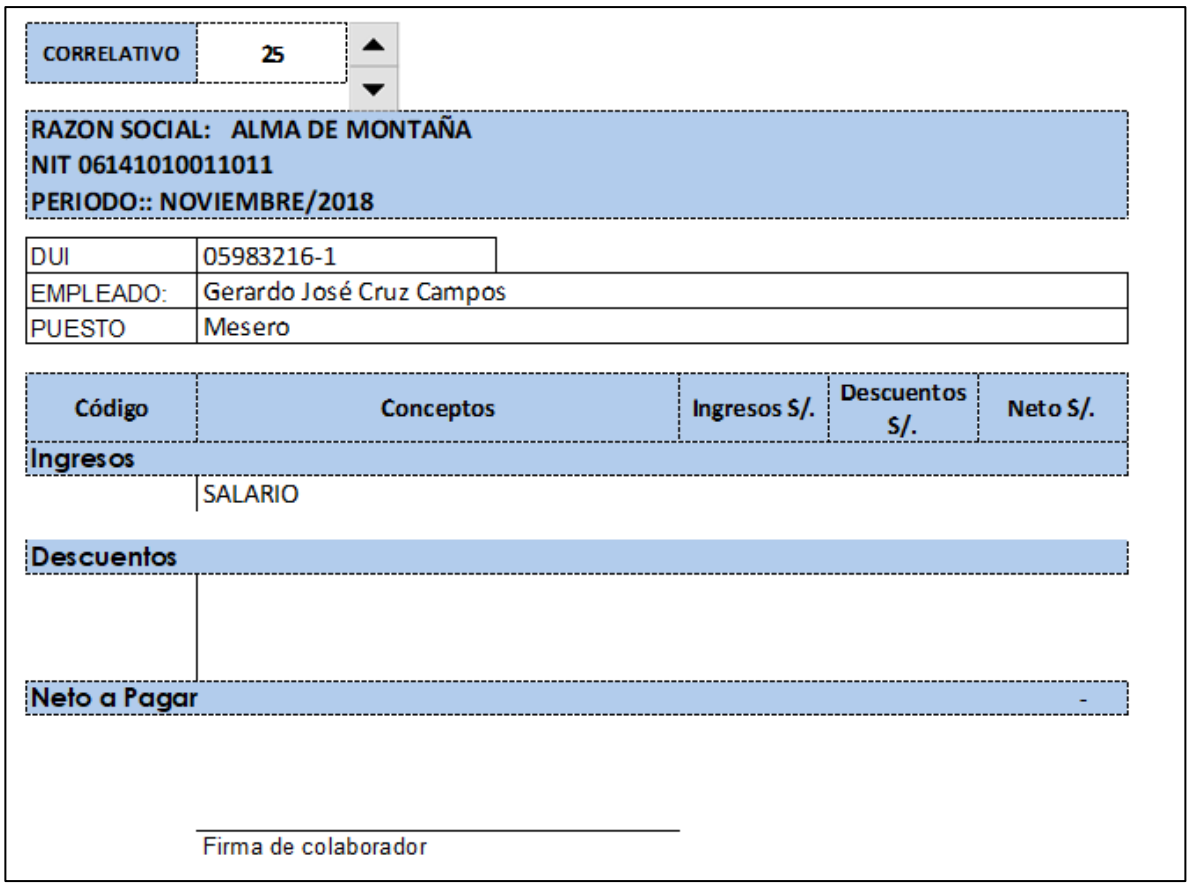
En estos cálculos no se realizan ingresos manuales, la base es el salario base, están La información que se ingresa en estos campos, son en términos monetarios no en cantidad, los campos a completar, para el caso de Alma de Montaña, estas retenciones están desactivadas:

- ISSS:
- AFP´S.
- RENTA

TOTAL, A PAGAR:

Este campo esta automatizado (ver concepto de Total a pagar)

BOLETA DE PAGO



CORRELATIVO	25

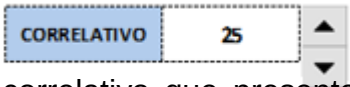
RAZON SOCIAL: ALMA DE MONTAÑA
NIT 06141010011011
PERIODO:: NOVIEMBRE/2018

DUI	05983216-1
EMPLEADO:	Gerardo José Cruz Campos
PUESTO	Mesero

Código	Conceptos	Ingresos S/.	Descuentos S/.	Neto S/.
Ingresos				
	SALARIO			
Descuentos				
Neto a Pagar				-

Firma de colaborador

La boleta de pago, es el documento que firma y acepta el colaborador, del cálculo del pago de salario a una fecha determinad.



Con estos botones de arriba y abajo, se selecciona el correlativo que presenta el colaborador en planilla y le aparecerán los datos generales.

Glosario

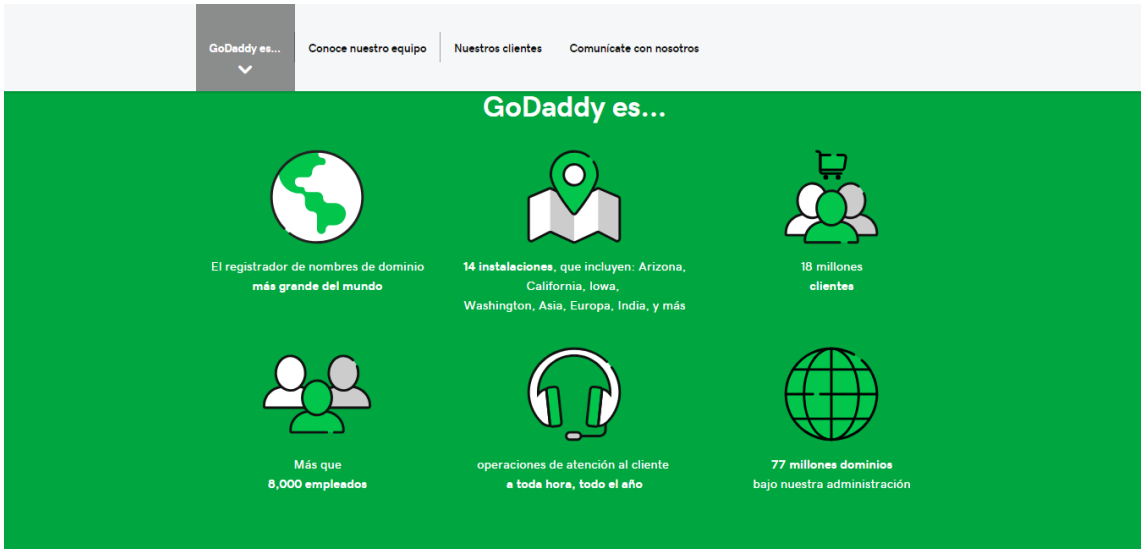
- **Salario mensual**: Salario base pactado con el patrono y empleado
- **Horas extras**: Horas que el colaborador se excede a su jornada laboral
- **25% Nocturno**: el recargo que se aplica a la hora extra nocturna
- **Total devengado**: es la suma de salario base, horas extras y otros ingresos
- **ISSS**: Cálculo de descuento con base a salario base por el 3%; cuota de seguro social.
- **AFP´s**: Calculo de descuento con base a salario base por el 6.25 %; cuota del fondo de la administración de pensiones.
- **RENTA**: Se calcula con base a rango de ingresos.
- **TOTAL, A PAGAR**: La relación del salario base más ingresos menos descuentos.
- **BOLETA DE PAGO**: El documento de aceptación del colaborador sobre el pago del salario.

ANEXO 10

MANUAL DE USUARIO GODADDY.COM Y WORDPRESS

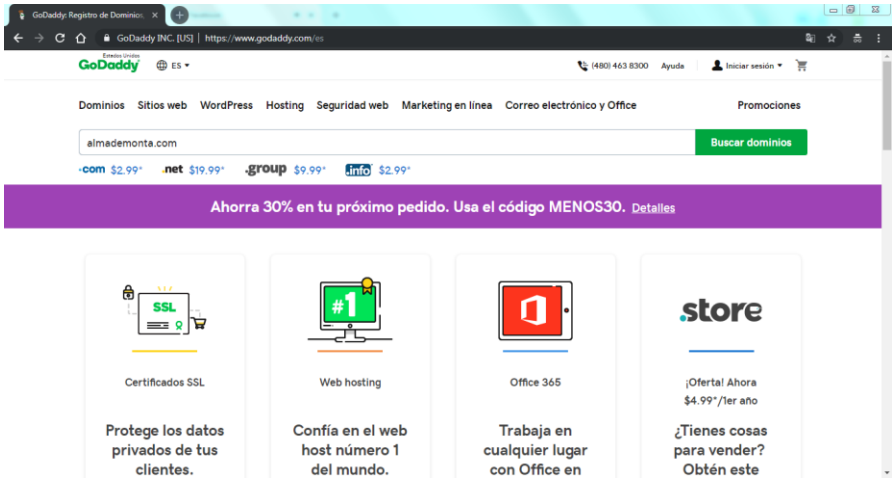
San Salvador, Noviembre 2018

1. Godaddy.com

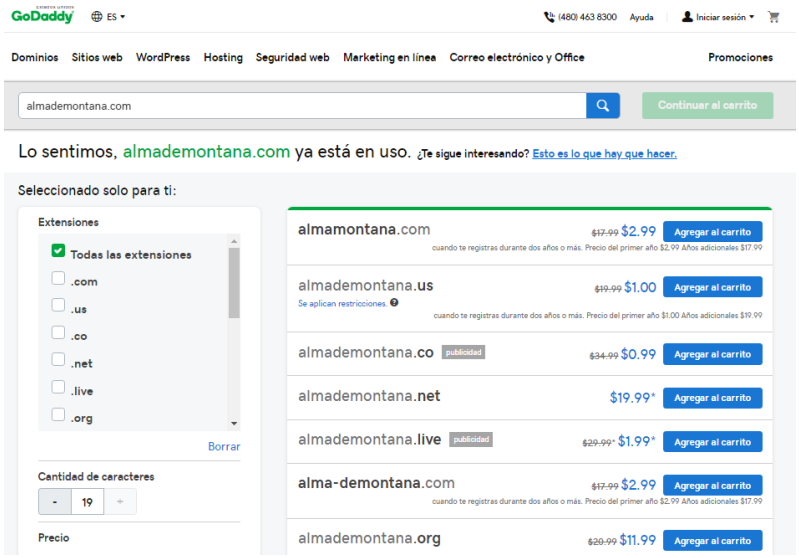


A través del sitio de godaddy.com se realizó la búsqueda y compra de dos dominios:

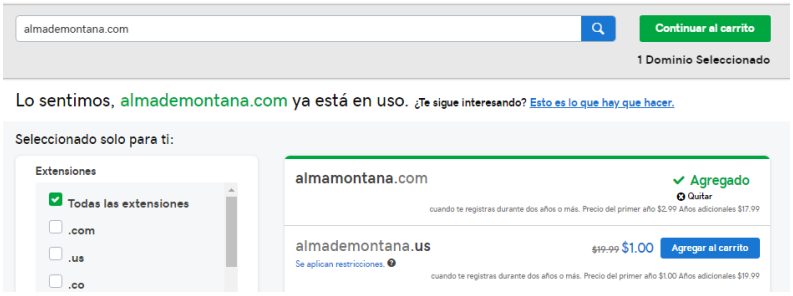
- almademontaña.com
- almademontana.com



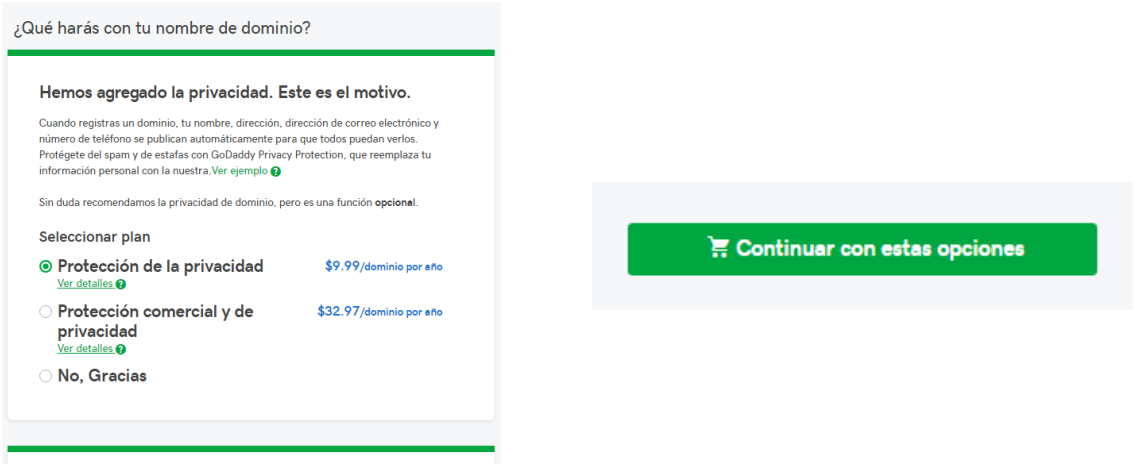
Una vez que se ingresa la información el buscador del sitio, este muestra las opciones disponibles, teniendo en cuenta el nombre de la marca y las extensiones .com



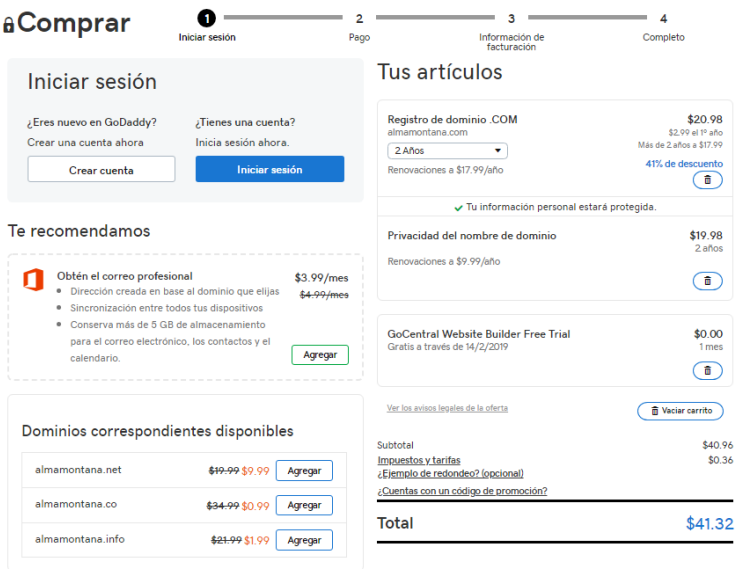
Luego se procede a dar un clic en “agregar al carrito” y se habilita la opción “continuar al carrito”



Muestra la siguiente pantalla con las opciones disponibles de compra y se da un clic en el botón “continuar con estas opciones”.



El sitio muestra el resumen de la compra, en este apartado el usuario debe crear una cuenta o iniciar sesión para hacer válida la compra.

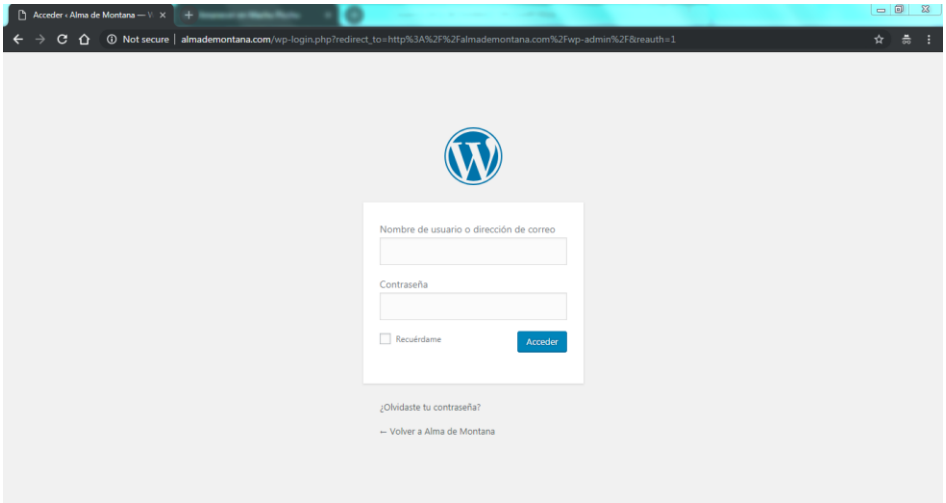


El usuario puede ingresar sus datos de manera manual o enlazar sus datos desde una cuenta de Facebook y proceder con los campos para completar la información solicitada.

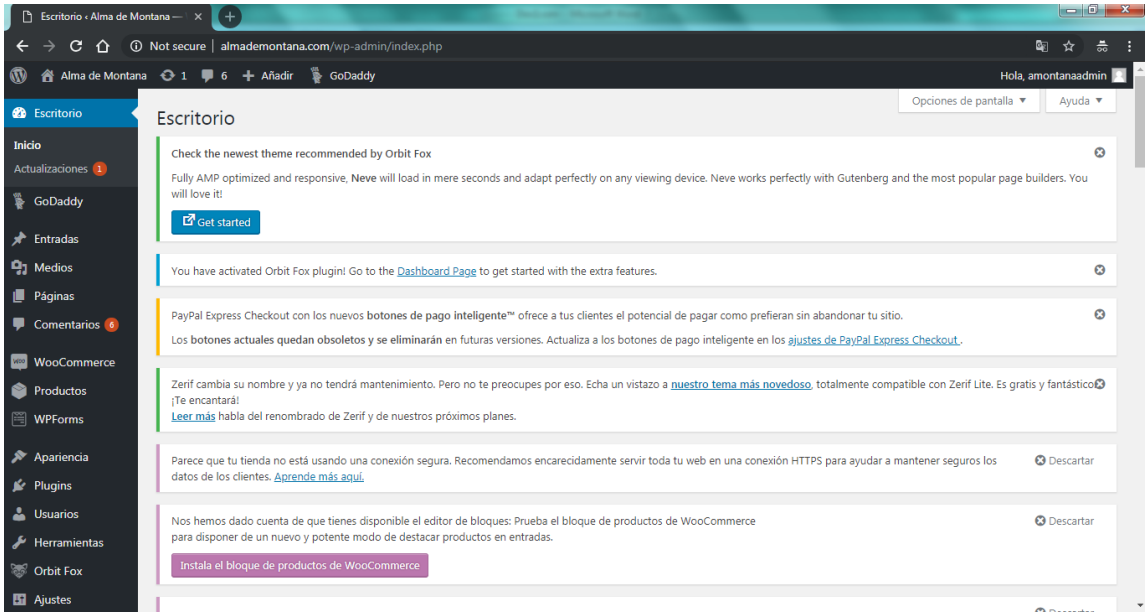
Una vez realizada la compra del dominio se procede a comprar un Hosting y CMS para la gestión y diseño del sitio web.

2. Wordpress

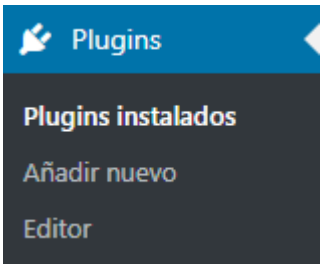
Para ingresar al administrador de Wordpress iniciaremos desde la dirección: almademonta.com/wp-admin en ella se ingresaran los datos de usuario: amontanaadmin y contraseña: am22sep18.PP!!



La primera pantalla en mostrarse es el escritorio, a un costado se muestra el menú con las opciones disponibles.



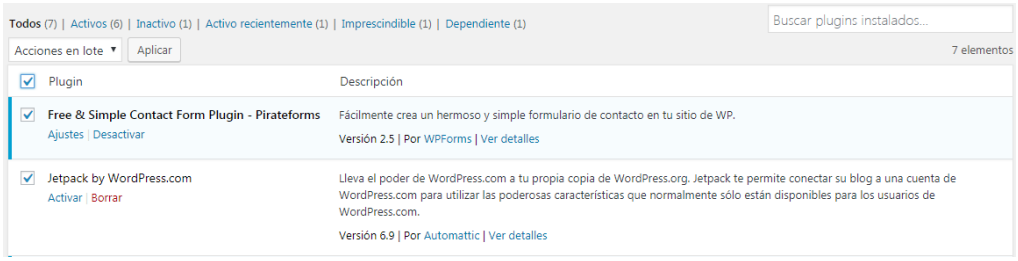
2.1 Plugins



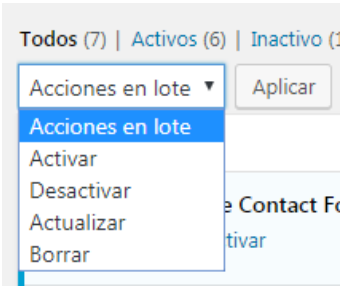
El software por defecto trae algunos plugins instalados, para el caso específico de la plantilla se descargaron tres plugins específicos: Woocommerce (ideal para tienda en línea y pasarela de pago), PirateForms (solicitudes de

formularios de contacto y Orbit Fox (funcionalidad y asociación de diferentes módulos en el sitio).

Antes de instalar los plugins mencionados se procede a dar un clic en el cuadro “plugin” para eliminar los plugins por defecto y colocar los elementos mencionados.



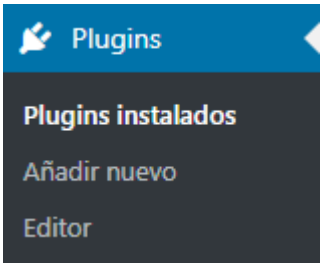
Posteriormente dar un clic en el menú desplegable acciones de lote y elegir la opción “desactivar” más un clic en el botón “aplicar”. Una vez realizada dicha acción se repite el proceso, se seleccionan todos los plugin, se da un clic en el menú desplegable acciones de lote y elegir la opción “borrar” más un clic en el botón “aplicar”. (Este proceso aplica para diferentes opciones del software).



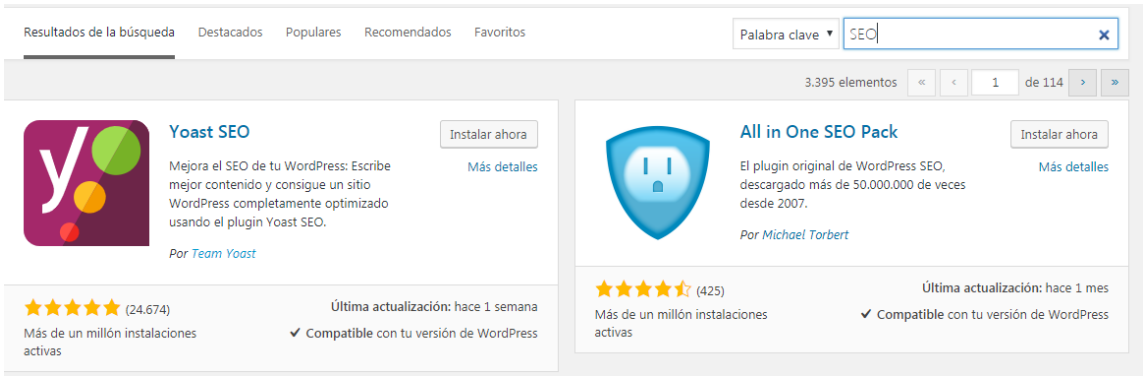
De esta forma todo los plugins por defecto son eliminados, permitiendo al usuario seleccionar las herramientas justas para optimizar el sitio.

2.1.1 Instalar un plugin

El proceso para instalar un nuevo plugin es el siguiente, se da un clic en plugin, luego en añadir nuevo.



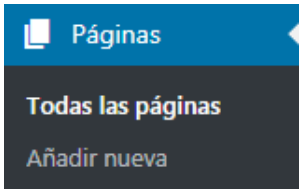
Se muestra la siguiente pantalla, en el buscador escribir el nombre del plugin deseado y se da un clic en el botón “instalar ahora”



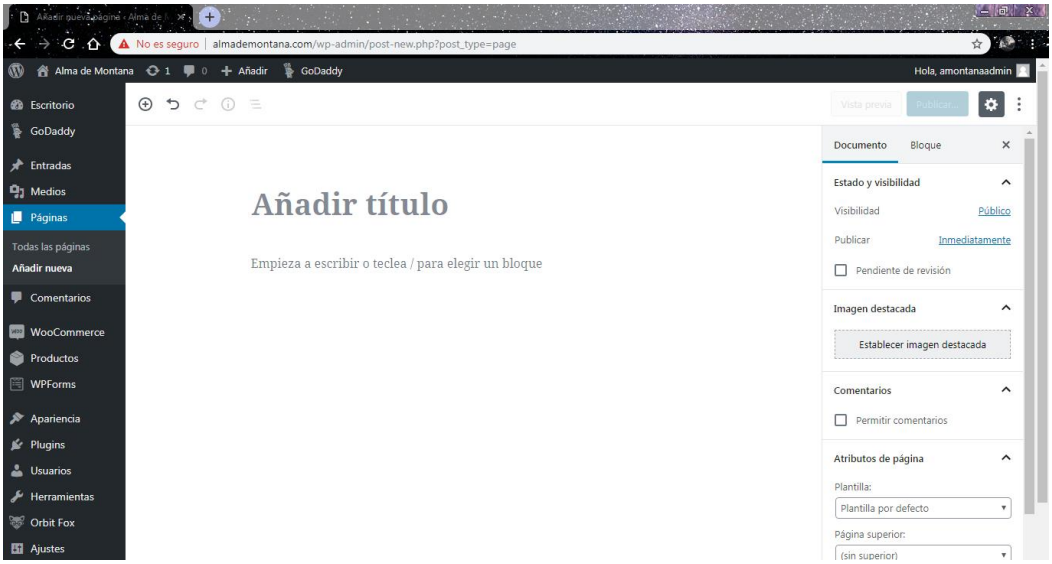
Una vez completada la acción anterior se da un clic en el botón “activar” y es de esta forma como se instala un plugin en Wordpress.

2.2 Páginas

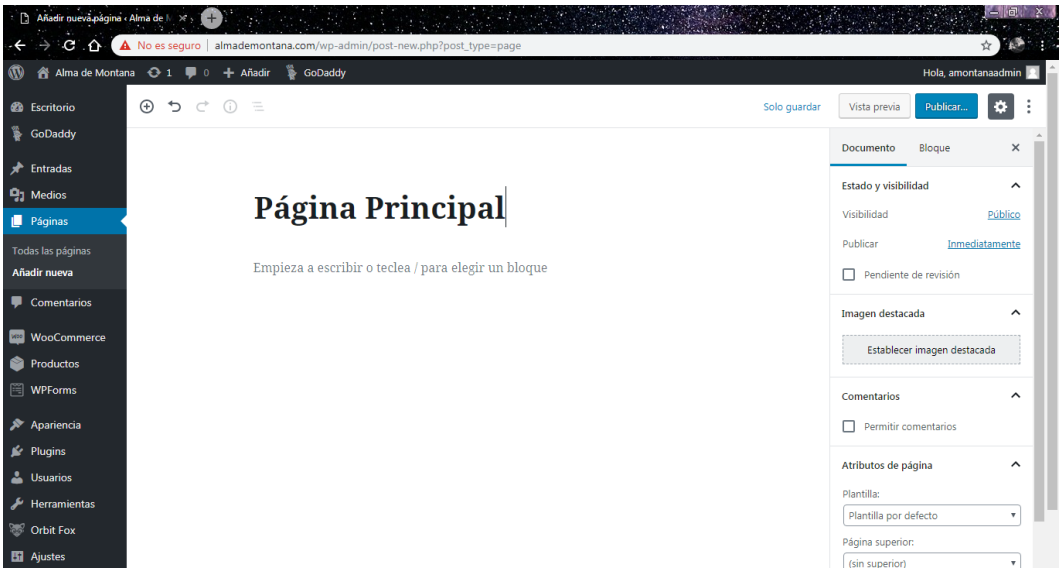
El menú desplegable para las páginas contiene las opciones: Todas las páginas y añadir nueva



Si el usuario desea añadir una página se muestra la siguiente pantalla.



Se ingresa el título de la página en “añadir título” y se da un clic en publicar.

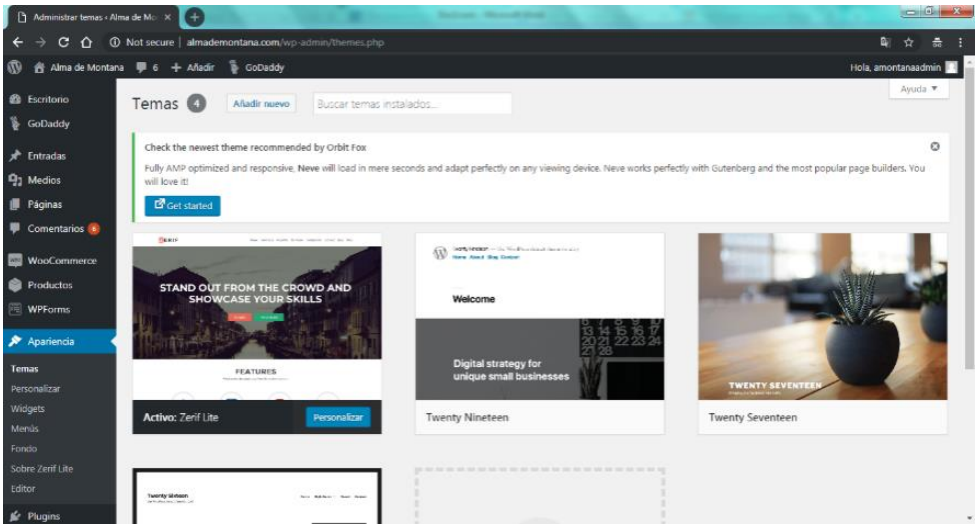


Para verificar la página creada se ingresa en página opción todas las páginas.

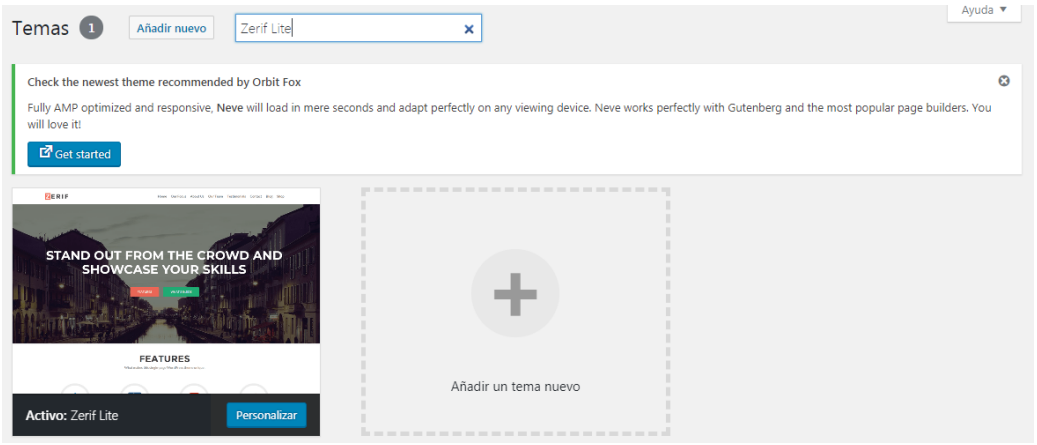
En el caso especial de Alma de Montaña se crearon 2 páginas: Página principal y Blog por motivos de organización del sitio.

2.3 Apariencia

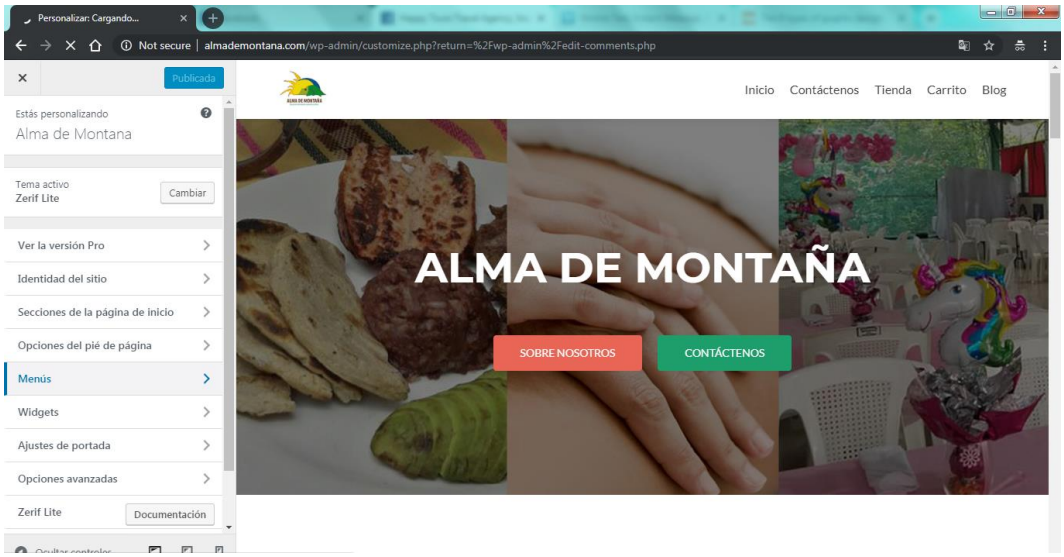
Esta opción permite personalizar el sitio de acuerdo a plantillas disponibles o plantillas pagadas. Para el sitio de almademontana.com se tomará una plantilla gratis con opción de compra (mejora las opciones en funciones y diseño).



Se da un clic en apariencia, opción temas y se busca: Zerif Lite, una vez se muestra la plantilla que se buscó, se da un clic en instalar y posteriormente en personalizar.

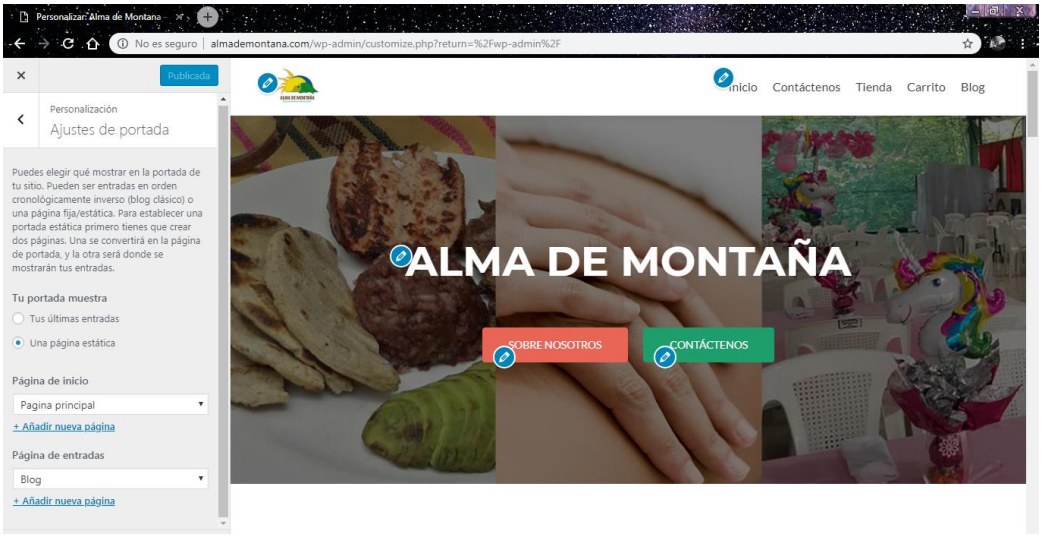


La plantilla no viene prediseñada muestra textos e imágenes por defecto, cada plantilla es única e irrepetible y esta se personaliza de acuerdo a la información de cada empresa, institución o tema a tratar.



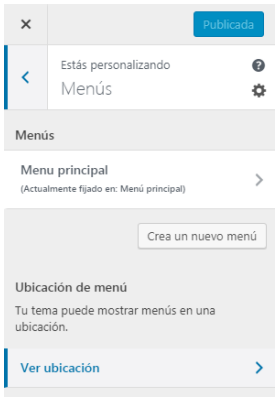
2.4 Ajuste de portada

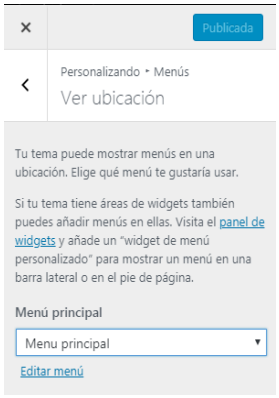
Este ajuste se debe seleccionar la opción una página estática, luego en la opción página de inicio seleccionar la página creada: “página principal” y finalmente la página de entradas, la página “blog”. Al finalizar se debe dar clic en el botón azul publicar, la palabra del botón cambiara a “publicada” una vez finalizada dicha acción.



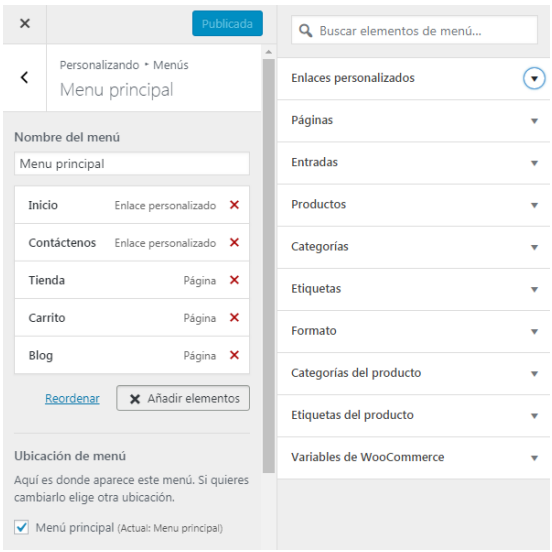
2.5 Menú

El ajuste de menú permite crear un conjunto de páginas principales a través de los siguientes pasos: se da un clic en “crea nuevo menú”, luego se da clic en ver ubicación como se muestra en las siguientes imágenes.





Posteriormente se da un clic en añadir elementos y seleccionamos los enlaces personalizados: inicio, contáctenos, más las páginas tienda, carrito y blog. Una vez finalizada la acción se da clic en el botón azul publicar. (El menú puede ser editado o eliminado y se colocan los elementos que se creen necesarios o importantes para la funcionalidad del sitio).



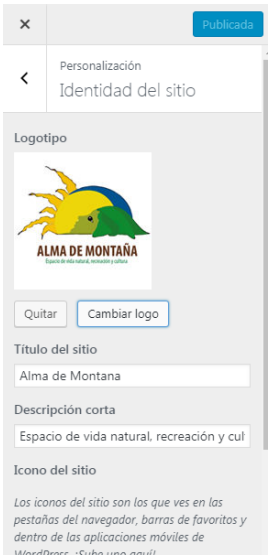
2.6 Personalizando el sitio

La plantilla brinda por defectos segmentos específicos, en la que se pueden agregar páginas según sea necesario o elementos que complemente las funciones. Cada elemento que muestra un lápiz en un círculo azul puede editarse y mantiene un formato similar de edición dentro de todo el contenido.

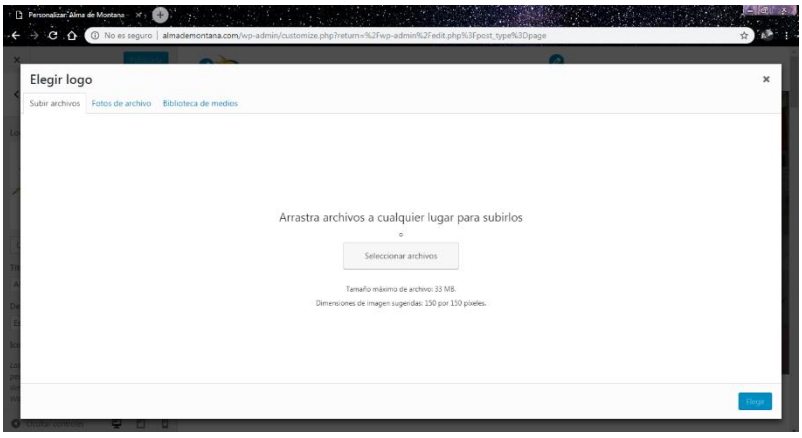
2.6.1 Edición logo

Se da un clic en el lápiz para iniciar la edición del logo o identidad del sitio.

Muestra el siguiente menú en que se coloca título del sitio, descripción y se selecciona la imagen a mostrar.

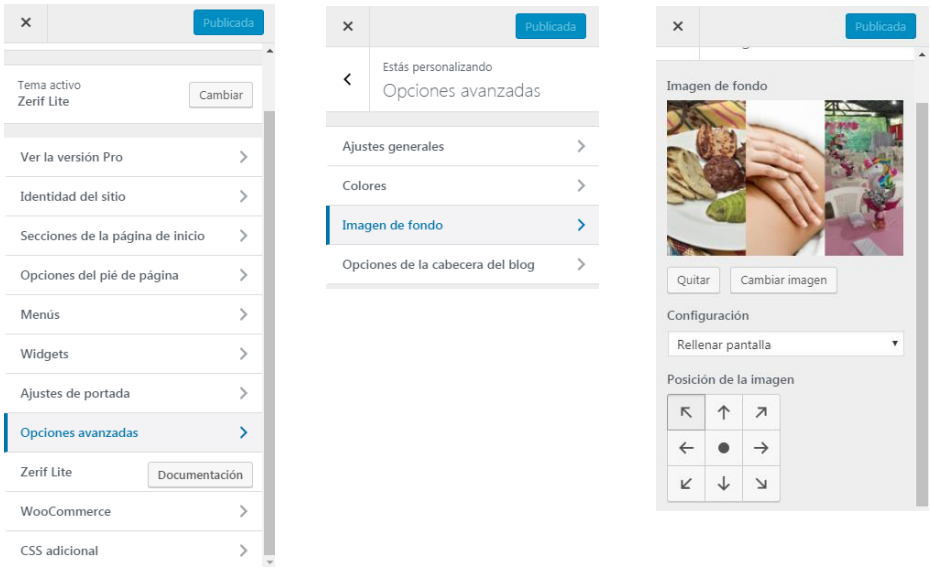


Cuando se desea cargar una nueva imagen se da clic en quitar y luego cambiar el logo, el software muestra selección desde el computador o desde el banco de imágenes prediseñado o cargado. Se sugiere cargar imágenes con 150 x 150 px.



2.7 Imagen de fondo

Desde el menú principal de edición de la plantilla se ingresa en opciones avanzadas, luego imagen de fondo (se sigue un proceso similar a la carga de imagen de logo y este es similar en toda carga de contenido de imágenes en el sitio). Se ajusta la configuración en el menú desplegable y se da un clic en el botón azul publicar para guardar los cambios realizados.



2.8 Contenido principal

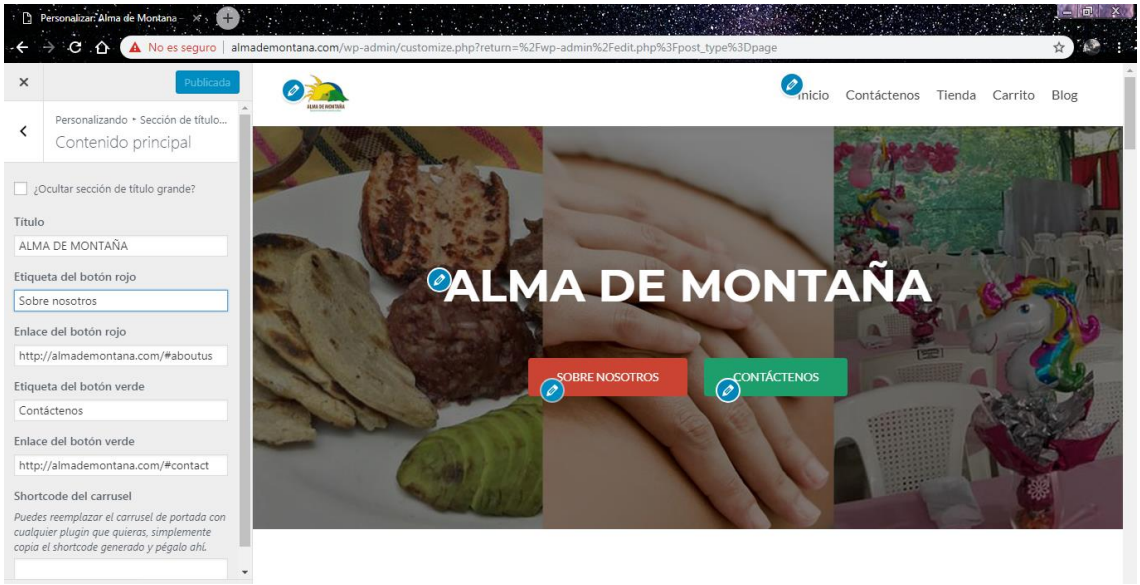
El contenido principal se edita desde los botones azules, completando los campos con el texto a mostrar y para los enlaces específicos se coloca la

dirección: http://almademontana.com# sección a donde se va dirigir (a continuación se muestra la tabla con el código correcto de acuerdo a la sección).

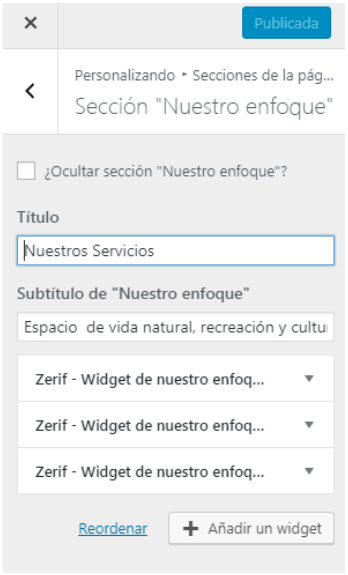
URL a Poner	Sección a donde va a dirigir:
#focus	Características
#aboutus	Quiénes Somos
#team	Nuestro Equipo
#testimonials	Testimonios
#latestnews	Últimas Noticias (Blog)
#contact	Contacto

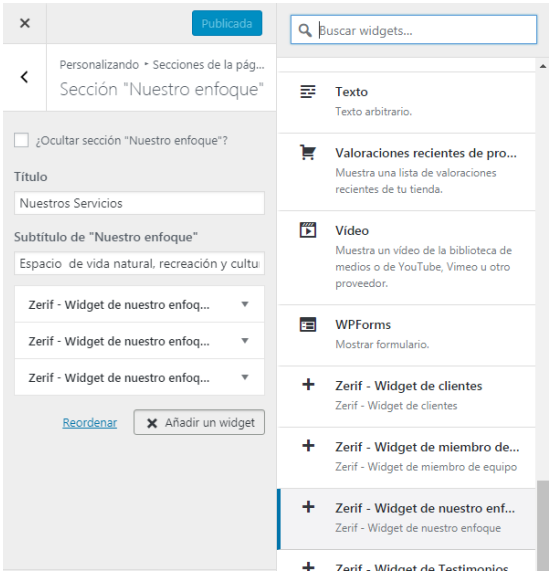
Al finalizar el ingreso de los textos se debe dar un clic en el boton azul publicar y los resultados se muestran en la siguiente imagen.

2.9 Sección Nuestro enfoque



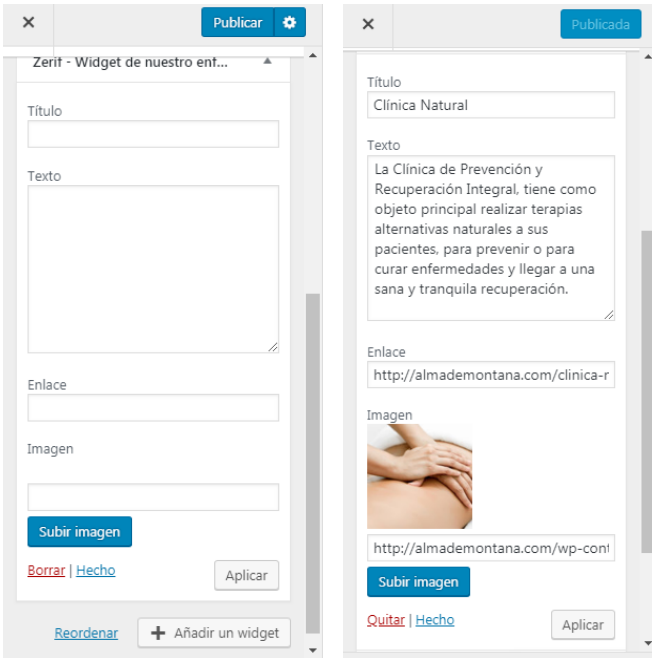
Se ingresa en título y subtitulo el texto que se desea mostrar, posteriormente se puede agregar información de los servicios de la empresa agregando el elemento “añadir widget” opción “Zerif – Widget de nuestro enfoque”





Se ingresa la información de título, texto (descripción del servicio), enlace en el caso se desee redirigir a una página para visualizar mayor información y colocar una imagen con un procedimiento similar visto anteriormente.

Al dar clic en el botón “Aplicar”, se debe dar un clic al botón azul en Publicar y así guardar los cambios realizados.

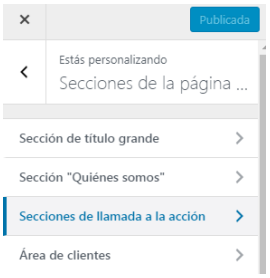


Los cambios realizados se mostrarán de la siguiente forma.

2.10 Secciones de la página

Para realizar la configuración se ingresa a secciones de la página, luego secciones de llamada a la acción y una vez se muestre el menú se ingresa el texto de los campos a mostrar teniendo en cuenta que enlace del botón se coloca la dirección: http://almademontana.com# sección a donde se va dirigir (a continuación se muestra la tabla con el código correcto de acuerdo a la sección). En el caso no se desee mostrar dicha parte se omite todo el texto.

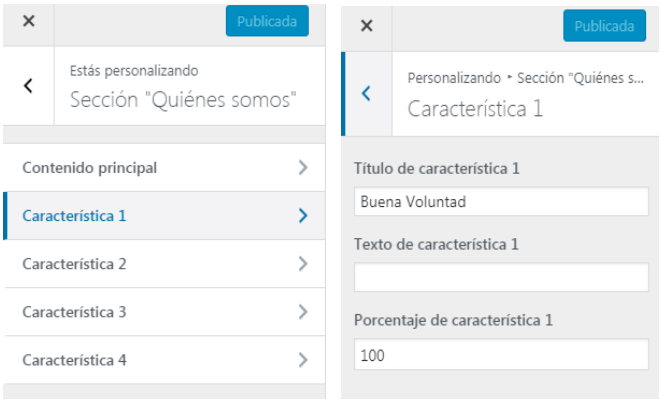
URL a Poner	Sección a donde va a dirigir:
#focus	Características
#aboutus	Quiénes Somos
#team	Nuestro Equipo
#testimonials	Testimonios
#latestnews	Últimas Noticias (Blog)
#contact	Contacto



2.11 Sección ¿Quiénes somos?

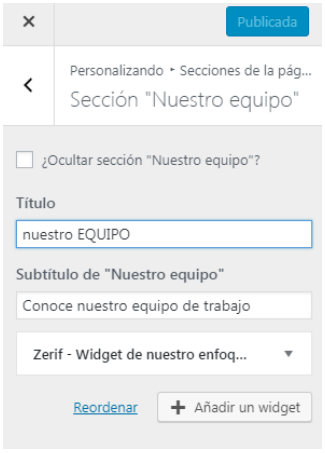
La sección permite editarse a través del ingreso de textos con la información que se desea mostrar, dentro del campo “texto” cambe destacar que la plantilla no permite dejar espacios entre párrafos.

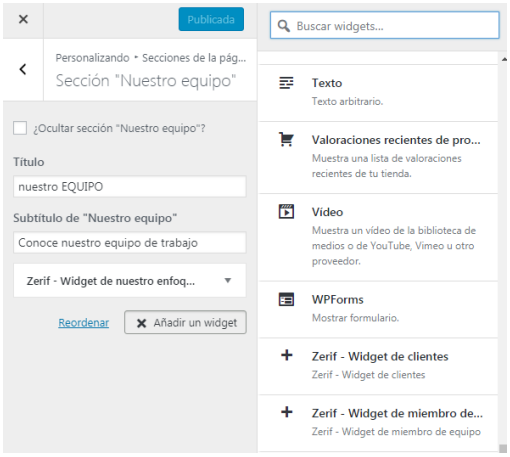
Para editar las características y sus valores se ingresa de acuerdo al orden que se desee modificar título, texto y su porcentaje. Una vez ingresada la información se da clic en el botón azul publicar para guardar los cambios.

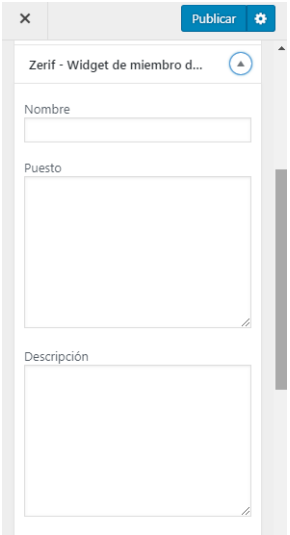


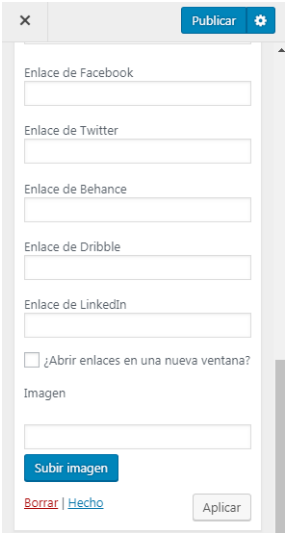
2.12 Sección ¿Quiénes somos?

Se ingresa el texto que se desea mostrar en título y subtitulo. Posteriormente si se desea mostrar la información de los colaboradores se da un clic en “añadir widget”, luego se completan los campos que se deseen mostrar tales como nombre, puesto, descripción, redes sociales, entre otros.





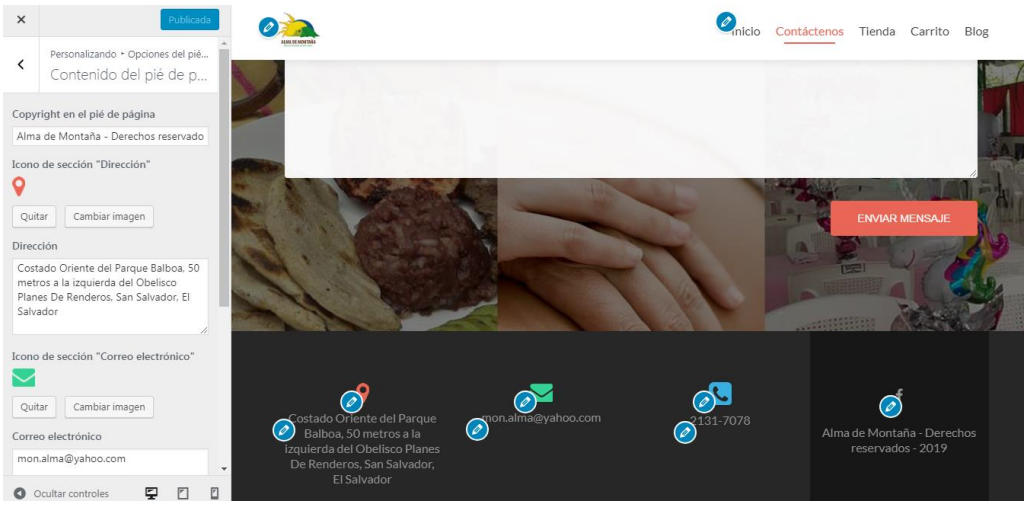




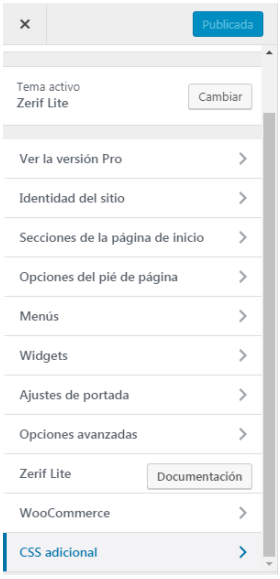
Al completar toda la información y dar clic en “aplicar” se debe dar un clic en el botón azul publicar para mostrar los datos ingresados de la siguiente forma.

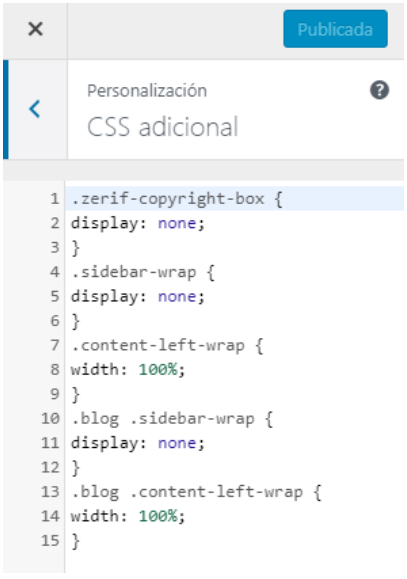
2.13 Sección Contenido de pie de página.

La dirección, correo electrónico y número de teléfono se ingresa digitando los datos en los campos indicados y dando clic en el botón azul para guardar la información.

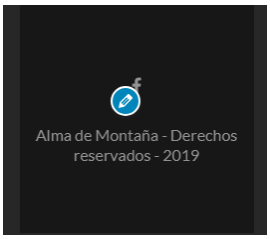


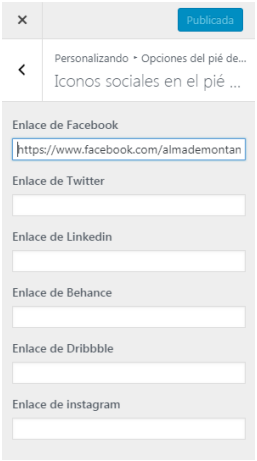
El espacio donde se coloca el copyright se ingresa un parche desde la opción del menú principal CSS adicional copiando el siguiente texto dando un clic en publicar y guardar los cambios realizados.





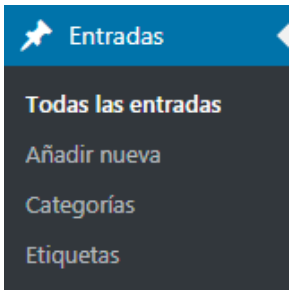
De esta forma se podrá agregar desde las opciones de pie de página el texto de derechos de autor y permite agregar las redes sociales que se muestran en al siguiente imagen.



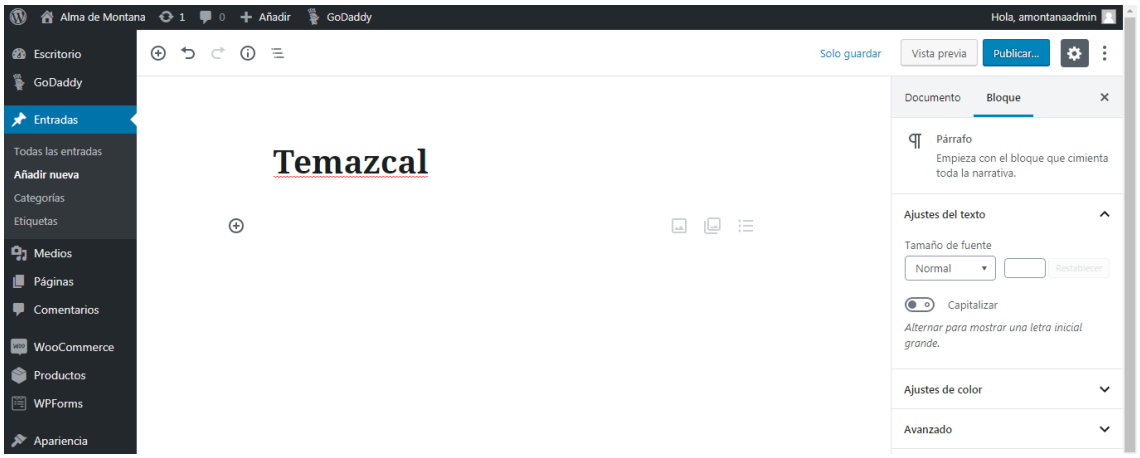


2.14 Blog

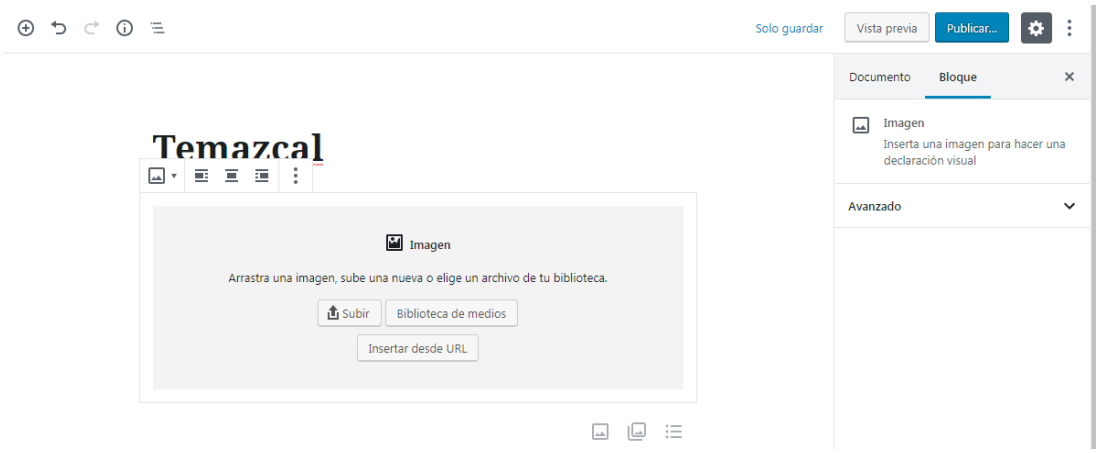
El Blog o entradas posee su propio menú desde la consola de Wordpress, en ella se elige la opción “añadir nueva”.



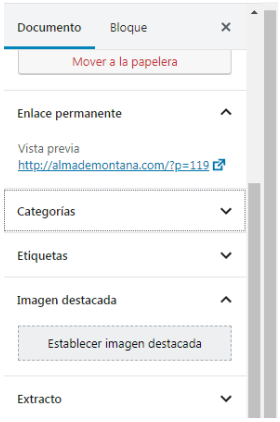
Muestra la siguiente ventana y se coloca un texto principal ej. Temazcal, el formato de edición es similar a Word permite el ingreso y modificación de textos, imágenes, enlaces, videos.

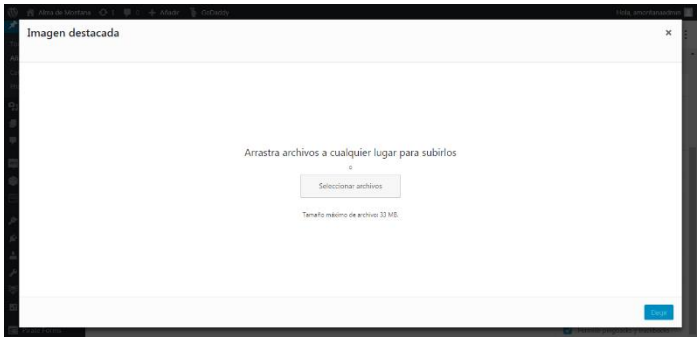


Si el usuario desea agregar una imagen no debe escribir y debe seleccionar la opción del icono de imagen.



Ya que es una entrada para mostrar en el blog se debe colocar una imagen destacada se recomienda un tamaña de 150 x 150 px.

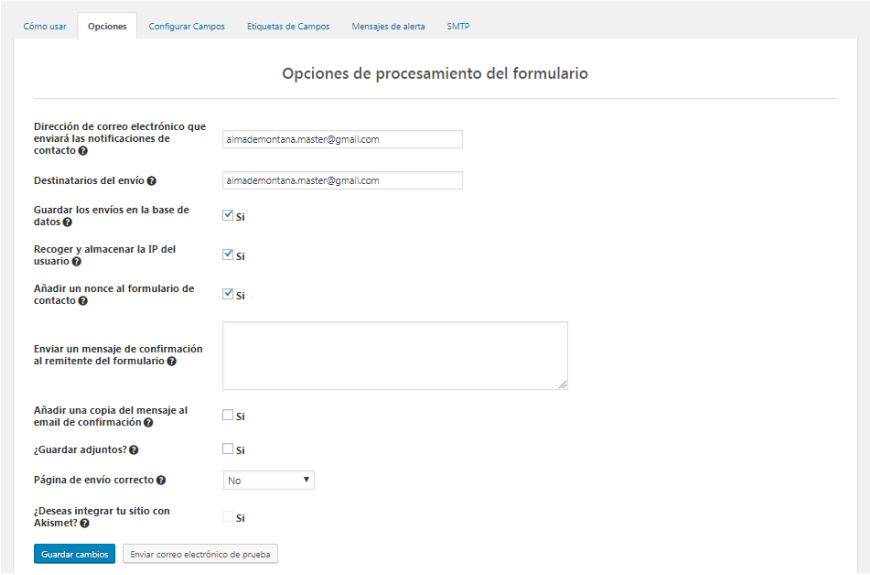


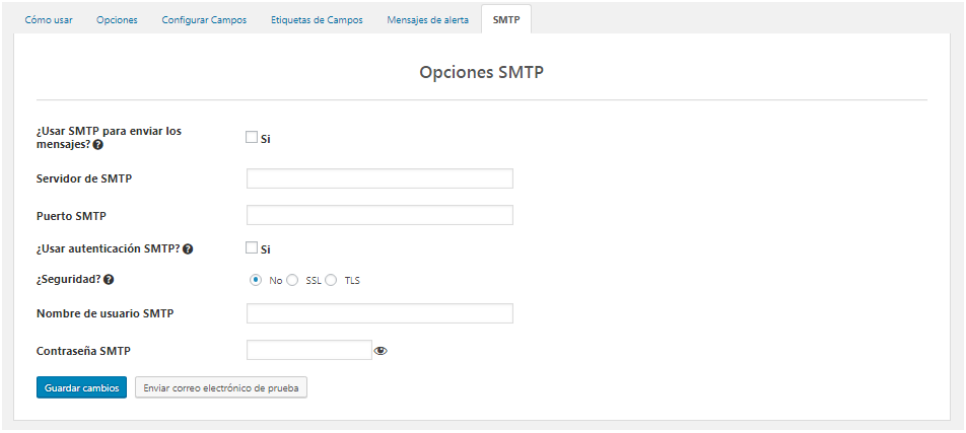


Posteriormente cuando el usuario finalice la edición de la nueva entrada debe dar un clic en publicar

2.15 Formulario de contacto

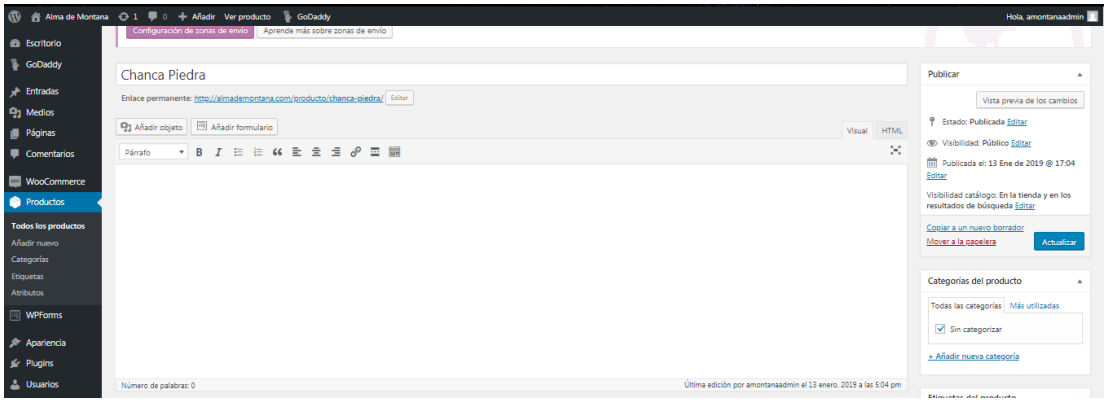
Debido a que se descargó el pluginPirateForm desde la consola de administración de Wordpress se busca el plugin se da un clic en ajustes y se muestra un menú con diferentes dos opciones se deben colocar con la información justo como se muestra en las siguientes imágenes. (Cabe destacar que el correo electrónico asociado al envió de datos debe ser estrictamente de gmail.com).



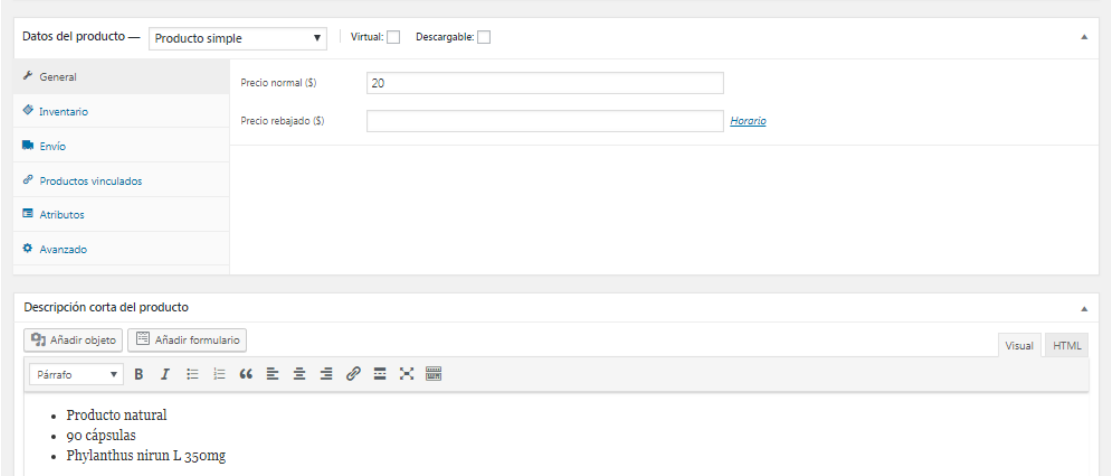


2.16 Añadir Producto.

El pluginWoocommerce genera algunas configuraciones en el gestor de Wordpress, entre ellas la creación de páginas de tienda en línea y carrito de compra. Para añadir un nuevo producto se debe dar clic en producto, añadir nuevo producto e ingresar nombre de producto.

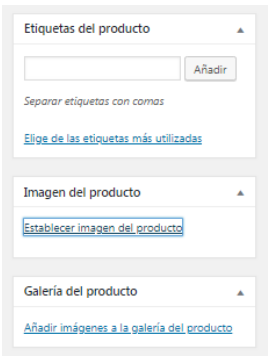


En datos del producto su precio y posteriormente algunas características del producto en el apartado de descripción.



Es necesario establecer una imagen del producto y si es necesarios una galería de imágenes que generen complementos visuales del producto a mostrar.

Posteriormente se debe dar clic en publicar para que se asocie el artículo a la tienda en línea.



ANEXO 11

COMITÉ EJECUTIVO, ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO

APROBADO POR:
PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL
San Salvador, Noviembre 2018

COMITE

Un comité de empresa es un grupo de personas que forman parte de una empresa y que representan al resto de trabajadores. Normalmente este comité es quien se ocupa de negociar condiciones y resolver conflictos.

¿QUIÉN FORMA EL COMITÉ DE EMPRESA?

El comité está formado por personas que trabajan en la institución /empresa. Son personas elegidas, en principio, de forma democrática y que cumplen sus funciones previamente establecidas, luego pueden ser elegidas por medio de votación por el resto del personal de la empresa.

Estos representantes, son los interlocutores con la empresa y por lo tanto deben tener suficiente experiencia en ella para conocerla a fondo, así como tener alguna habilidad de negociación. Es importante que conozcan la situación de la empresa en el mercado, que tipos de trabajadores hay, sus condiciones laborales, etc. para ello, normalmente se exige que el trabajador que quiera presentarse a votación lleve un mínimo de seis meses trabajando allí.

FORMACION DE COMITES PARA ALMA DE MONTAÑA

Para dar formalidad y ejecución a los siguientes manuales elaborados, se han establecido tres diferentes comités, quienes se encargarán de revisar el contenido del manual, realizar los cambios respectivos de acuerdo a las actualizaciones de nuevas funciones o eliminación de las misas dentro de la empresa.

FUNCIONES

- ✓ Revisar y actualizar los perfiles de puesto según el área donde corresponden.
- ✓ Crear o Eliminar perfiles de puesto según sea la necesidad de la empresa.
- ✓ Revisar y Actualizar la estructura organizativa dependiendo de las funciones existentes.
- ✓ Revisar y actualizar el reglamento interno.
- ✓ Establecer o eliminar artículos en el reglamento que promuevan el orden en los empleados.
- ✓ Socializar con quien corresponda los manuales para su debida ejecución y seguimiento.

BENEFICIOS

- ✓ Fortalece el control administrativo, ordena las funciones y responsabilidades.
- ✓ Reduce la rotación de personal, conflictos, toma de malas decisiones, mal desempeño de labores y elimina procesos empíricos, actitudes y procesos que no estén alineados.
- ✓ Reduce el riesgo de negocio, costos y duplicidad de esfuerzos.
- ✓ Determina las directrices sobre las cuales se llevarán a cabo las actividades de los subordinados (delegación de funciones).
- ✓ Normas para el contenido de observancia obligatoria para el patrón y sus trabajadores.
- ✓ Genera un clima laboral sano, lo cual es favorable para incrementar la productividad en la organización.

FUNCIONES

- ✓ Crear encuestas hacia los clientes que permitan mejorar el servicio y la atención.
- ✓ Revisar y Actualizar el sitio web para mejorar la aceptación de marca del público.
- ✓ Ingresar y actualizar los datos personales de los empleados en sistema Odoo.
- ✓ Realizar la selección y reclutamiento de nuevos empleados.
- ✓ Registrar información de los empleados para el pago de salarios.
- ✓ Mantener actualizada la información de los empleados para el pago de planilla.

BENEFICIOS

- ✓ Crecimiento de cartera en clientes para la rentabilidad del negocio
- ✓ Incremento de presencia en el mercado
- ✓ Obtener el personal calificado para el desempeño de una posición dentro de la empresa
- ✓ Llevar un correcto control del pago de planilla y generación de su respectiva boleta.
- ✓ Obtener y mantener reportes e histórico de pago de planilla.

FUNCIONES

- ✓ Revisar y actualizar los procesos operativos y administrativos que correspondan a cada área.
- ✓ Socializar con cada empleado las funciones operativas y administrativas documentadas.
- ✓ Realizar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

BENEFICIOS

- ✓ Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal y en la inducción al puesto.
- ✓ Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✓ Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- ✓ Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- ✓ Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- ✓ Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

ANEXO 12

PRUEBAS SPICOTECNICAS

APROBADO POR:
PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL
San Salvador, Noviembre 2018

¿Qué es un examen psicométrico?

Un examen psicométrico es un tipo de evaluación que se realiza con el fin de medir la psiquis de un individuo, de este modo es posible realizar un acertado análisis cuantificado obteniendo métricas que puedan indicar las distintas capacidades y habilidades que el individuo pueda poseer, en menor medida también se busca medir el nivel de conocimiento sobre cuestiones específicas y por último, realizar un análisis sobre la personalidad de la persona analizada. Dentro de este grupo de test existen una gran infinidad de variantes que son realmente desconocidas para la mayoría, siendo uno de los más conocidos el denominado examen psicométrico para trabajo, el cual se realiza en las entrevistas laborales, también es posible realizar test psicométricos para estudio a la hora de afrontar una nueva carrera o bien, en un test vocacional psicológico para determinar nuestra aptitud con respecto a alguna labor en particular. Sin embargo, además de los más conocidos, existen muchos otros test psicométricos que les detallaremos a continuación para que puedan conocerlos en detalle.

Examen psicométrico ejemplo

TABLA 1

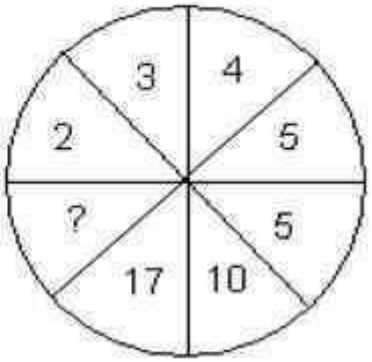
HABILIDADES VERBALES	HABILIDADES CUANTITATIVAS
AREA DEL NODO: Comprensión de palabras **NODO:** Vocabulario (antónimos) **REACTIVO:** ¿Escoge la palabra que más se acerque al significado opuesto del concepto: Aceptable. a) Inadmisible b) Tolerable c) Aprobable d) Imposible e) No sé.	**AREA DEL NODO:** Números **NODO:** Secuencias lógicas **REACTIVO:** Elige la opción que completa la siguiente serie de números: 7, 17, 25, 31, 35,... a) ...45 b) ...43 c) ...39 d) ...37 e) No sé.
AREA DEL NODO: Comprensión de enunciados **NODO:** Con significado abstracto (refranes) **REACTIVO:** Escoge la frase cuyo significado se acerca más al del siguiente refrán: "Una golondrina no hace verano." a) Se requiere mucha gente para resolver un problema. b) No se debe concluir en base a un solo caso. c) Una parte no hace al entero. d) Más vale pájaro en mano que un ciento volando. e) No sé.	**AREA DEL NODO:** Fracciones y quebrados **NODO:** Equivalencias **REACTIVO:** La equivalencia en quebrados de 0.25 es: a) 1/25 b) 1/4 c) 1/5 d) 1/75 e) No sé.

En la imagen superior podremos ver un ejemplo clásico de examen psicométrico, en donde se presentan cuatro distintas problemáticas que comprenden aéreas completamente diferentes una de la otra. En el primer recuadro podemos ver un apartado llamado “Comprensión de palabras” Allí se ofrece una palabra y se le pide al postulante que identifique la palabra que signifique exactamente lo opuesto. En el segundo caso de este ejemplo de psicométrico podemos ver un ejercicio de comprensión de enunciado abstracto, se solicita al postulante que identifique la frase que explique un refrán. En el tercer ejemplo podemos ver el apartado denominado “Secuencias lógicas” Allí se pide que se identifique el número que continua la secuencia lógica. Por último, en el cuarto se solicita que se realice un cálculo sencillo de fracciones y quebrados, con sus respectivas equivalencias. Tómense un momento para pensarlo y responder a estas preguntas, luego tómense el tiempo que tardan en responder.

Otros ejemplos de Test psicométrico.

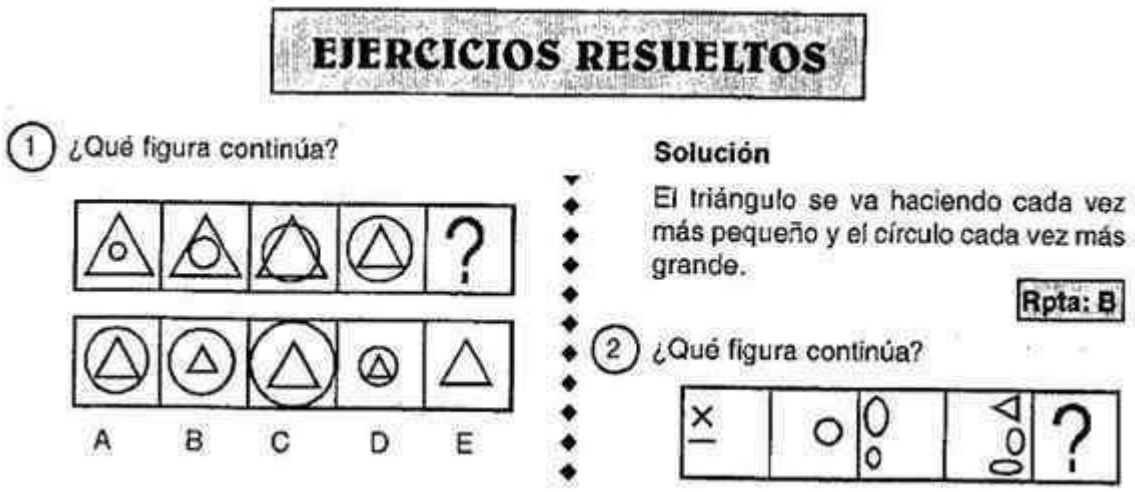
20. En el siguiente gráfico ¿qué número falta?

a. 2
b. 26
c. 6
d. 25



Este es un cuestionario o bien un acertijo grafico en donde se solicita a que se complete una secuencia numérica utilizando el razonamiento lógico, solo hay una respuesta correcta y el postulante deberá identificar cual es, con la ayuda de su razonamiento.

Como resolver el examen psicométrico



La resolución de este tipo de ejercicios del examen psicométrico radica exclusivamente en el uso del razonamiento de cada uno, como pueden ver en el ejemplo superior, se presenta un ejercicio de lógica que a primera vista parece no ser coherente, sin embargo si le lo observa con atención podrán encontrar un patrón, su misión es encontrar el patrón y completar la secuencia, a la derecha podrán ver que dice “Solución”, allí se da la respuesta y la explicación lógica para llegar a ese resultado. Para poder responder bien en el examen psicométrico solo deberán practicar este tipo de ejercicios de razonamiento para agilizar la mente ante estos desafíos, existen revistas que ofrecen este tipo de acertijos, también se pueden buscar acertijos de palabras en internet, crucigramas o cualquier juego de pensar, para así poder estar mejor preparados el día del test de personalidad psicométrico.

Preguntas y respuestas sobre el examen psicométrico

¿Las pruebas Psicométricas pueden descubrir mi verdadera personalidad?

Si, las pruebas son realizadas con el fin de medir ciertos rasgos de personalidad, así como también capacidades y habilidades, pero solo con el fin de conocer los datos que resultan de interés para la labor que se pretenda realizar, no se trata de una indagación para conocer los secretos de las personas, sino solo para anticipar como seria el desempeño en un trabajo y ámbito determinados.

¿Se puede anticipar mi desempeño laboral con estas pruebas?

La idea principal de los exámenes psicométricos es justamente determinar de manera anticipada cómo será el desempeño de la persona examinada para

una labor determinada, lo cual significa que las pruebas se utilizan para encontrar a la persona más capacitada e idónea para cubrir un puesto laboral.

¿Qué hay que estudiar para un examen psicométrico?

Realmente no hay que estudiar nada, puesto que simplemente se trata de una evaluación para poder conocer la personalidad y capacidades de una persona, por lo tanto, las respuestas nunca son acertadas o incorrectas, puesto que todo es válido siempre y cuando se responda con sinceridad.

¿Todos los test psicométricos son escritos?

No todos los test son escritos, algunos pueden realizarse de manera digital mediante un computador, otros pueden ser orales e incluso algunos pueden realizarse utilizando también ejercicios físicos.

Tipos de examen psicométricos

Prueba Terman-Merril: Se trata de una prueba que está orientada a conocer cuál es el coeficiente intelectual del individuo examinado, así como también se intenta conocer cuál es su grado de aprendizaje en las principales disciplinas que componen a las habilidades intelectuales prácticas, de este modo el razonamiento abstracto, la habilidad numérica, las secuencias lógicas, el juicio, el razonamiento y los conocimientos generales forman parte importante de la evaluación para lograr las métricas deseadas.

Prueba Cleaver y El gordon: Se trata de una evaluación que pone a prueba las destrezas psicológicas del individuo a fin de encontrar los distintos niveles de aptitud para características específicas requeridas para cumplir una

función, puesto, labor o estudio. En este caso destacan la influencia, estabilidad y el empuje, entre otras importantes métricas que se tienen en cuenta.

Test de Reven: El test de Reven es uno de los grandes clásicos dentro de los test de psicometría que aun hoy en día se aplican. Básicamente se trata de exámenes en donde se debe encontrar cual es la pieza faltante dentro de una secuencia gráfica, este tipo de examen de inteligencia no verbal busca poder medir la capacidad intelectual y de resolución de problemas que posee un individuo, independientemente de los conocimientos y estudios que se poseen. Resumiendo, mide el CI.

Test IPV: Este test denominado como “Inventario de personalidad del vendedor” es un examen que se realiza con el fin de conocer de manera anticipada el desempeño comercial de un vendedor o agente comercial. La finalidad de este examen es encontrar a los mejores vendedores según sus rasgos.

Test de Luscher o de Colores: Este tipo de examen es realmente sencillo y se basa en la personalidad, para poder determinar los rasgos característicos de un individuo se realizan distintas selecciones de color, cada elección posee un significado preestablecido que luego se constata en contraste con un examen personal a modo de entrevista.

Test de Glazer: Un examen ineludible si se pretende ascender a un cargo de poder en donde deben tomarse decisiones de importancia constantemente. El test de Glazer está orientado a medir la capacidad de pensamiento crítico de cada uno de los individuos, la cual está directamente relacionada con la toma de decisiones acertadas para resolución de conflictos.

Prueba 16PF: La prueba de los 16 factores de personalidad de Cattell es un test que consiste en la definición de la personalidad del sujeto mediante un examen de los 16 factores de primer orden, básicamente se analizan 16 aspectos psicológicamente significativos que engloban factores independientes pero que combinados conforman la definición de la personalidad del examinado.

Test HTP Test de la casa: El denominado comúnmente test de la casa es una de las herramientas más eficaces para determinar la psiquis de un individuo con respecto a su ámbito familiar íntimo y su relación con el mundo exterior. Es utilizado comúnmente para analizar niños y se realiza simplemente analizando un dibujo de una casa realizado a mano y de manera espontánea.

Test Kostick: Este examen es básicamente realizado para determinar de manera anticipada el comportamiento laboral que puede tener un individuo dentro de un ambiente laboral predeterminado, de este modo es posible realizar diagnostico anticipado de la capacidad de desempeño laboral de la persona o grupo analizado. Este test puede hacerse en solo 30 minutos.

Prueba Psicométrica Zavic: Este es un test realmente especial, puesto que está orientado a medir los valores e intereses de un individuo. Este examen puede realizarse en solo 20 minutos y puede determinar la posición de un individuo ante puntos sensibles tales como la honestidad, la corrupción e incluso se puede preestablecer deseos de riqueza u obediencia a la autoridad.

Test Machover: Este examen psicométrico es uno de los más utilizados a nivel mundial junto con el dibujo del árbol y el de la casa, en esta prueba se le solicita al individuo que realice un dibujo de una persona, se le otorgan lápiz, papel y goma de borrar, luego se le pide que dibuje una persona del sexo opuesto al que ha realizado en el primer intento. Se busca conocer así la auto apreciación.

Prueba MOSS: Este examen puede evaluar de forma realmente exacta la adaptabilidad de un individuo, de este modo es posible saber en solo 30 preguntas la capacidad de una persona para adaptarse a mandos gerenciales o directivos, así como también la capacidad de relaciones interpersonales.

Test de beck: Este es el principal examen para evalúan algún tipo de depresión, este análisis consta de 21 preguntas autoadministrables que pretenden determinar el grado de depresión que puede sufrir una persona, este tipo de test es realmente sencillo y revelador.

Test de Edwards: Este examen psicométrico busca conocer las preferencias o motivaciones que impulsan la personalidad del individuo evaluado, para tal fin se utilizan 15 variables distintas de respuesta múltiple y en base a las elecciones se realiza el perfil.

Test MMPI: Se trata de una de las pruebas psicológicas más importantes dentro del campo de la salud mental, pues este tipo de examen se utiliza con el fin de determinar el perfil de personalidad de un individuo y mediante el mismo procedimiento también es posible identificar enfermedades mentales o psicopatologías que pueden afectar la cotidianeidad del individuo.

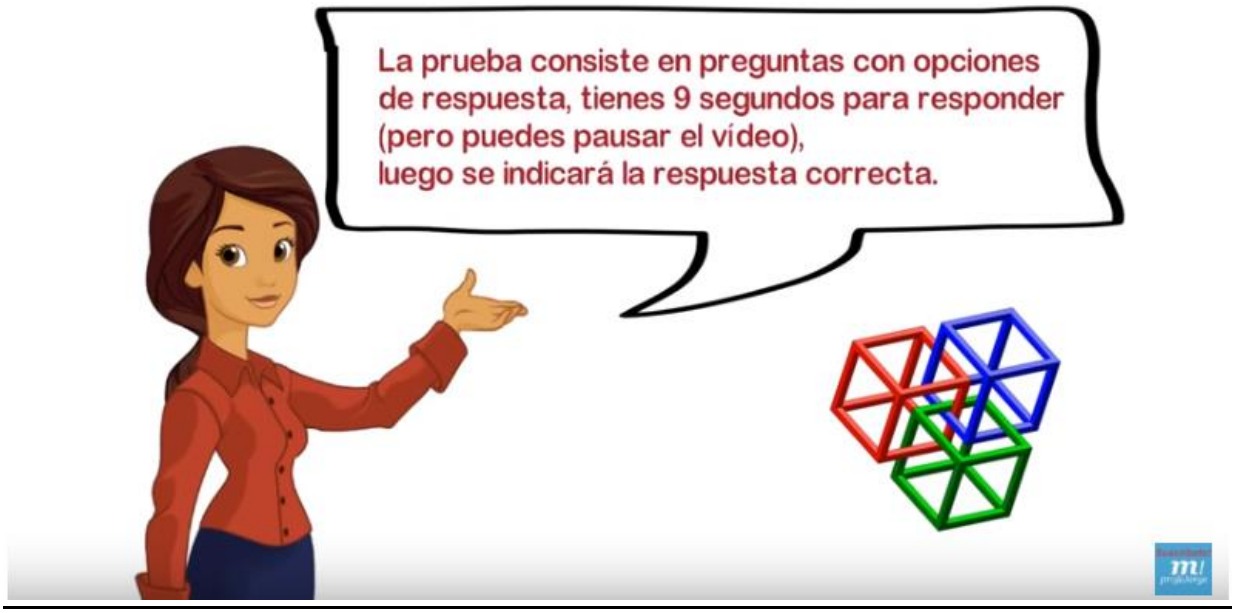
Test Vocacional: Este tipo de examen tiene por finalidad orientar en su orientación vocacional profesional a quienes se someten a este tipo de evaluación. Lo normal es realizar un test de orientación vocacional cuando se está cursando la educación media, aunque también es posible encontrarse con esto cuando se quiere ingresar a una carrera universitaria o un trabajo.

Test mips: Este tipo de evaluación tiene como finalidad el poder conocer de antemano cuales son las capacidades cognitivas, de relación interpersonal y

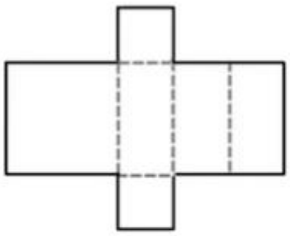
la personalidad propia del individuo que ha realizado el test. Asimismo, ofrece la posibilidad al evaluador de comprobar mediante distintos niveles si el evaluado intenta manipular los resultados utilizando la superposición de resultados.

Tes de Inteligencia Emocional: Este es uno de los exámenes psicométricos relativamente más nuevos, en este tipo de evaluaciones se busca fijar cuál es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, básicamente como su nombre lo indica se busca tener una métrica sobre el aspecto emocional del individuo, así como también la capacidad de empatía para con los sentimientos e intenciones de las personas que lo rodean a uno.

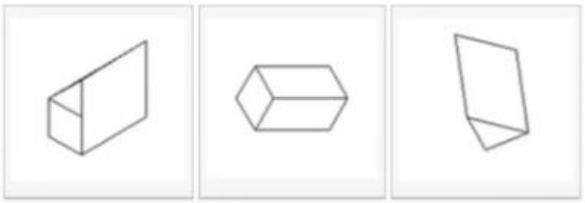
EJEMPLOS DE EXAMENES



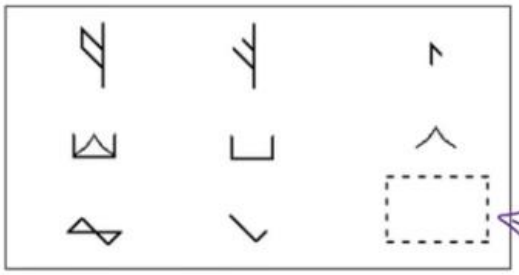
Pregunta 1



¿Qué figura resulta de doblar el diagrama anterior?



Pregunta 2



Elija la pieza que falta en el diagrama

Pregunta 3

A B C D

¿Qué figura es la extraña?

A	B	C	D

Pregunta 4

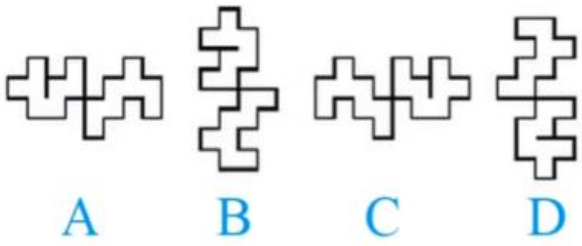
Por favor, seleccione el número que sigue

4, 5, 8, 17, 44, ____

80	125	112

Pregunta 5

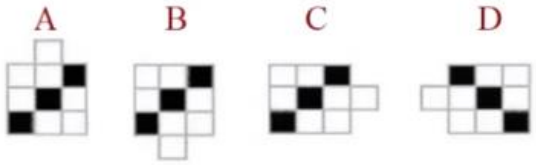
¿Cuál de las siguientes figuras es la extraña?



A	B	C	D

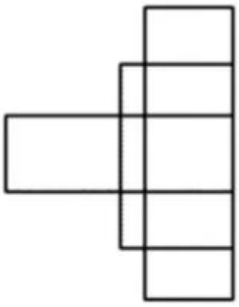
Pregunta 6

¿Cuál de las siguientes figuras es la extraña?



A	B	C	D

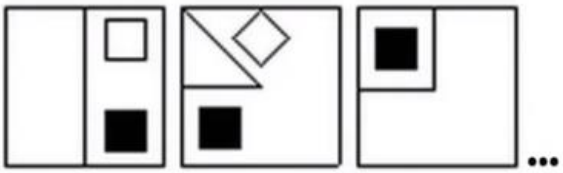
Pregunta 7



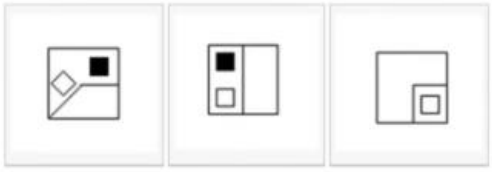
¿Cuántas figuras de cuatro lados tiene el diagrama?

11-15	16-20	26-30

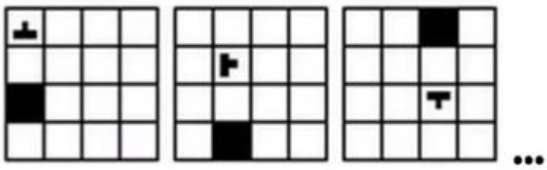
Pregunta 8



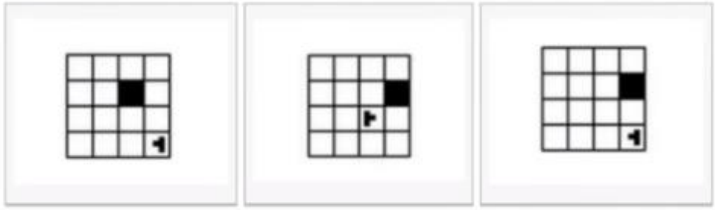
Encuentre la imagen que sigue, detectando el orden lógico.



Pregunta 9

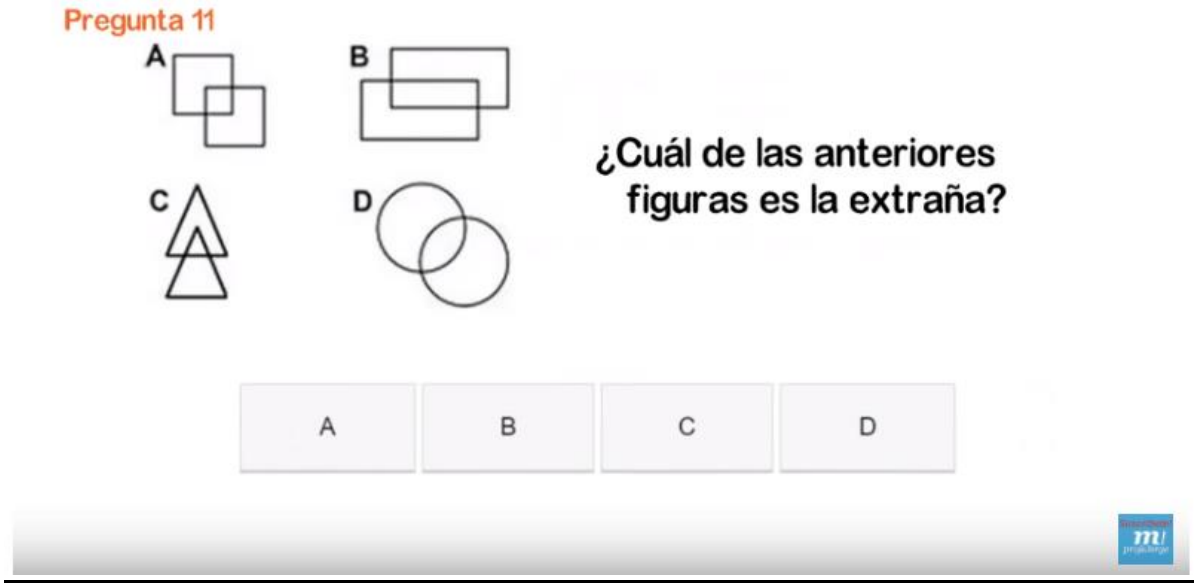


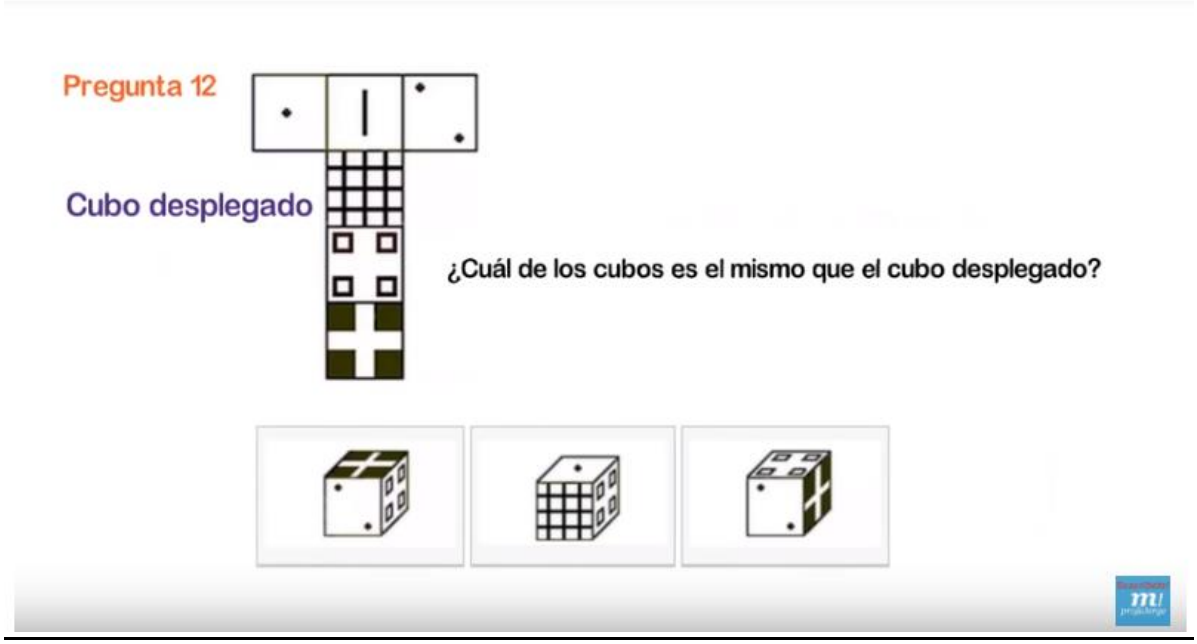
Encuentre la imagen que sigue, detectando el orden lógico.



Pregunta 10

¿Cuál de los diagramas es el que sigue?





LUGARES PARA REALIZAR EXÁMENES EN LÍNEA

http://www.psicotecnicostest.com/testpsicotecnicosonline.asp?TIP=Test%20de%20Domin%F3&TEST=1

ANEXO 13

INFORMES DE SEGUIMIENTO

San Salvador, 24 de julio de 2018

Señores
Facultad de Maestrías y Estudios de Postgrado
Universidad Tecnológica de El Salvador
Presente.-

Lic. Juan Carlos Cerna

Estimado Lic. Cerna:

Reciba un cordial saludo, y los mejores deseos de éxito en tan importante gestión que realizan en apoyo a la educación y desarrollo profesional de sus estudiantes.

La fundación CENTROMYPE, en el marco del convenio de cooperación con la Universidad Tecnológica que consiste en la ejecución de consultorías gratuitas para las MIPYMES propuestas por nuestra institución, hace constar que:

Para la promoción de Egresados, ciclo 01-2017 el **Dr. Efraín Ernesto Rosales Carías,** Representante del **ALMA DE MONTAÑA, Acepta** recibir la consultoría gratuita que desarrollará el equipo de profesionales conformado por:

Licda. Cecilia Doño Ruíz
Licda. Amelia Francisca Grande de Hernández
Lic. Francisco Alexander Aquino Cubias
Lic. Pedro Antonio Campos Quijano

Y para los usos que estime conveniente, se extiende la presente en la ciudad de San Salvador, a los 24 días del mes de julio de dos mil dieciocho.

Licda. Mary Herrera de Retana
Fundación CENTROMYPE

Dr. Efraín Ernesto Rosales Carías
ALMA DE MONTAÑA

Avenida Las Acácias, Pasaje 2, casa N°8, Colonia San Benito.
San Salvador, El Salvador, C.A.
Teléfono: (503) 2275-8030
Fax: (503) 2275-8031
www.centromype.org.sv

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

Nosotros:

Nombre: Cecilia Doño Ruiz DUI: 01308376-6

Nombre: Amelia Francisca Grande de Hernández DUI: 00520634-2

Nombre: Francisco Alexander Aquino Cubías DUI: 04155182-4

Nombre: Pedro Antonio Campos Quijano DUI: 01540146-5

Nombre: _____ DUI: _____
(Asesor)

Aceptamos brindar Asesoría a la Empresa **" ALMA DE MONTAÑA"**, en el marco de la alianza que la Fundación Promotora de la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa CENTROMYPE, tiene con la Facultad de Maestrías y Estudios de Postgrado de la Universidad Tecnológica.

Reconocemos que mediante este trabajo podremos tener acceso a conocimientos, procedimientos, secretos, patentes, estrategias, programas, productos e información de carácter confidencial, propiedad de la empresa **" ALMA DE MONTAÑA"**, y que la divulgación de dicha información puede causar daños o perjuicios a la empresa beneficiaria, por lo que declaramos bajo juramento, que nos comprometemos a mantener **ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD** de dicha información, adquirida en forma impresa, medios electromagnéticos o de forma verbal o por cualesquiera otros medios, por cuanto lo dicho es enunciativo y no taxativo, y utilizarla estrictamente para cumplir con las obligaciones y funciones de Asesor. Asimismo, nos comprometemos a no usar la información para nuestro beneficio personal ni para el beneficio de nuestros patronos, socios, empleados, representantes o clientes y a **NO DIVULGAR** la información obtenida por ningún medio, sin la autorización expresa de **" ALMA DE MONTAÑA"**, Finalmente aceptamos desde ahora, que en caso de faltar a nuestra declaración de confidencialidad, indemnizar a **" ALMA DE MONTAÑA"**, por cualquier daño o perjuicio que le siga por motivo de mi falta al estricto cumplimiento de la presente declaración y a mantener a la Fundación CENTROMYPE y a la Universidad Tecnológica en paz y a salvo de cualquier reclamación que pudiera surgir en su contra por motivo o en relación con cualquier violación a lo anterior, sea de la naturaleza que fuera, por lo que nos hacemos responsables de todo costo y gasto que le ocasionare con motivo de ello, inclusive gastos de abogados y legales de cualquier naturaleza.

San Salvador, a los 18 días del mes de Julio de dos mil dieciocho.

Firma

Nombre: Cecilia Doño Ruiz

Firma

Nombre: Amelia Francisca Grande de Hernández

Firma

Nombre: Francisco Alexander Aquino Cubías

Firma

Nombre: Pedro Antonio Campos Quijano

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: PRESENTACION DE CONSULTORES AL EMPRESARIO

Fecha: 24 / 07 / 2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
AMELIA GRANDE DE HERNANDEZ	
CECILIA DOÑO RIVAS	
FRANCISCO ALEXANDER AQUINO CUBIAS	
PEDRO ANTONIO CAMPOS QUIJANO	

Breve descripción de la actividad realizada:

Una vez convocado el empresario y acepta la reunión por el mismo, se da a conocer por medio de una presentación en Power Point la investigación general sobre la empresa, grupo consultor, proceso de consultoría que desarrollaremos en la empresa, experiencia del equipo con otras instituciones y el cronograma de actividades con sus respectivas fechas de cumplimiento.

Adicionalmente se ambiento el aula para llevar a cabo la ponencia con un lugar rotulado por cada personalidad, carpeta con presentaciones impresas, promocionales del equipo consultor y algunos snacks para que los invitados degusten.

Al finalizar la ponencia se explica a empresario el detalle de cartas que posee una carpeta ubicada en el escritorio del empresario donde se le explica que son: carta compromiso, carta de confidencialidad y carta de avances, documentación solicitadas por el proceso de graduación.

Firma del Empresario: _____

Se deben anexar fotos donde este todo el grupo como comprobación que todos han participado

Presentación Grupo consultor a Empresario 24/jul/2018

PRESENTA
MARISOL LIZBETH RIVAS

BIENVENIDO
PRESENTA
CERTERA

BIENVENIDO

BIENVENIDO
Alma de montaña

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Primera visita a empresario

Fecha: 28/07/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó la primera visita a la empresa Alma de Montaña, donde fuimos atendidos por Licda. Marisol Rivas, donde se logró conversar y entrevistar para completar preguntas de las áreas: Dirección Estratégica, Dirección y Liderazgo, y Recursos Humanos.

Firma del Empresario:

VISITA No. 1 – Entrevistas para Herramienta de Diagnóstico 28/JUL/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Llenado de encuesta con empresario

Fecha: 11/08/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se continua con entrevista a Licda. Marisol Rivas y se completa el área de Mercadeo y ventas además se entregaron las cartas de compromiso y confidencialidad a Licda Marisol.

Firma del Empresario:

VISITA No. 2 – Entrevistas para Herramienta de Diagnóstico 11/AGO/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Levantamiento de encuestas con empresario

Fecha: 12 de Agosto de 2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se continúa con entrevista con Licda. Marisol Rivas para completar las áreas de:

* Análisis del entorno
* Estructura Organizacional
* Gestión de información

Firma del Empresario:

VISITA No. 3 – Entrevistas para Herramienta de Diagnóstico 12/AGO/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Llenado de encuesta con empresario

Fecha: 14/08/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se realiza el llenado de preguntas para el area de finanzas y se comienza con el area de producción y operaciones quedando pendiente de terminarla en próxima sesión.

Firma del Empresario:

VISITA No. 4 – Entrevistas para Herramienta de Diagnóstico 16/AGO/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Desarrollo de encuestas con empresario

Fecha: 18- Agosto - 2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se finalizó la entrevista de preguntas en las áreas de:

- Producción y Operaciones
- Gestión ambiental
- Gestión de la calidad
- Innovación Técnologica

Firma del Empresario:

VISITA No. 5 – Entrevistas para Herramienta de Diagnóstico 18/AGO/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación de acción clave de éxito

Fecha: 13-09-2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se presentó los resultados del Diagnostico realizado con sus fortalezas y áreas de Oportunidad donde el empresario, Seleccionó una de tres opciones Clave de éxito Presentadas la cuál es: Estructura Organizacional y Recursos Humanos en las Subareas División del trabajo y Desempeño del Personal

Firma del Empresario:

Presentación Acción Clave de Éxito al Empresario 13/SEP/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Fase I - Implementación

Fecha: 22/09/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Toma de fotografía al personal de la empresa, establecer organigrama de la empresa, toma de fotografía del restaurante (menú), inicio de descripción de puestos, además de la creación del correo de Alma de Montaña así como la asignación de la fecha para compra de laptop.

Firma del Empresario:

VISITA No. 6 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 22/SEP/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Entrevista para descripción de puestos

Fecha: 27/09/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se continuó con entrevista de personal a jefaturas además de la toma de fotos al personal de la empresa.

Firma del Empresario:

VISITA No. 7 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 27/SEP/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Descripción de puestos e ingreso de Directorio de empleados en Odoo.

Fecha: 06/10/2018

Equipo Consultor: CERTERA

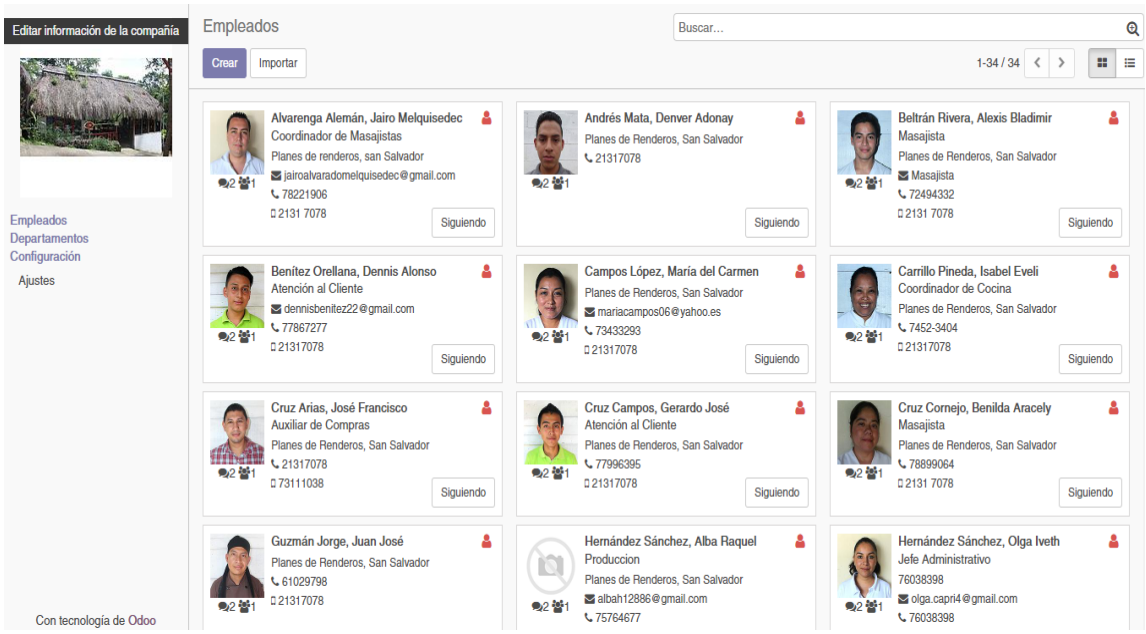
Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizo el levantamiento de puestos en las áreas de producción, intendencia y clínica además de el ingreso de los colaboradores en el directorio de empleados del sistema Odoo.

Firma del Empresario:

VISITA No. 8 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 06/OCT/2018



Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: PRESENTACION ORGANIGRAMA
BASE DE DATOS PARA ENCUESTA Y
LEVANTAMIENTO DE PERFILES DE PUESTO.

Fecha: 20 OCTUBRE/2018

Equipo Consultor: CERTERA

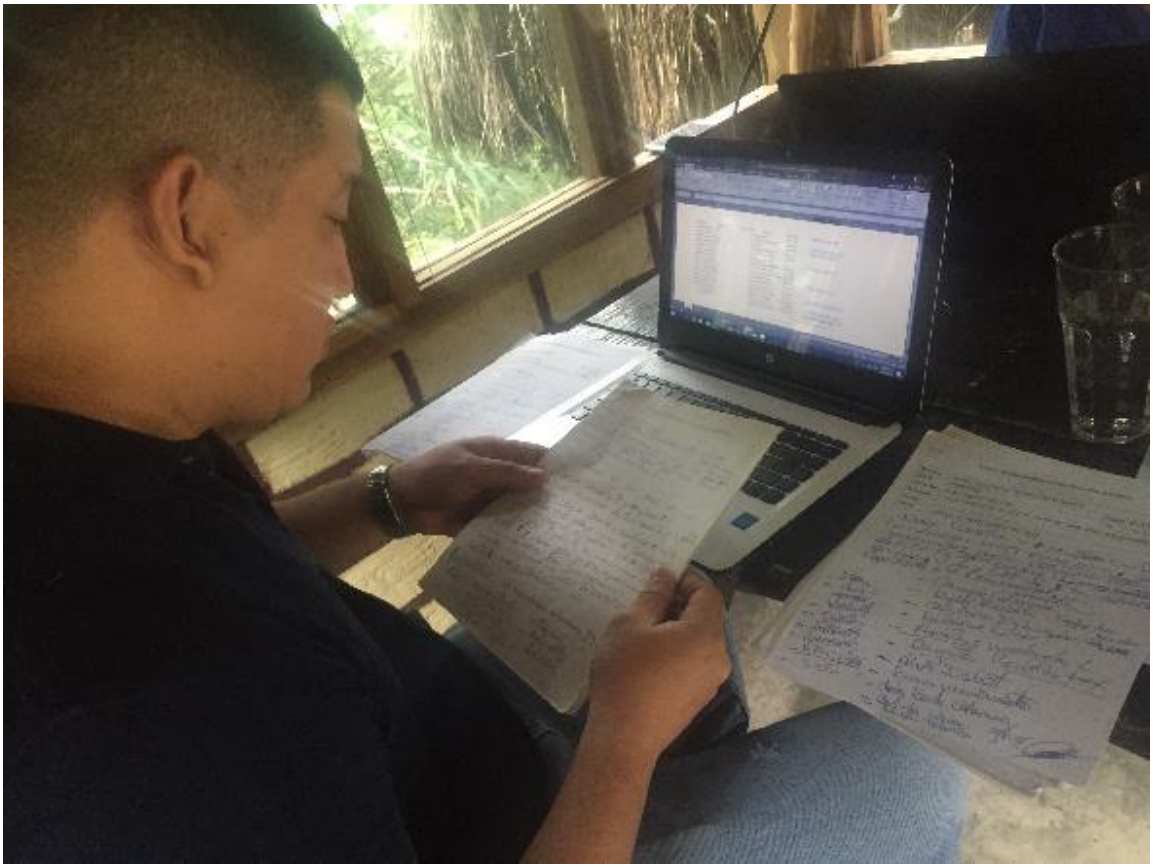
Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

- PRESENTACION DE ORGANIGRAMA
- LEVANTAMIENTO DE BASE PARA ENCUESTA A CLIENTES
- DESCRIPCION DE PUESTOS DEL PERSONAL PENDIENTE

Firma del Empresario:

VISITA No. 9 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 20/OCT/2018



Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: IMPLEMENTACION DE ENCUESTAS Y SISTEMA ODOO.

Fecha: 15 NOV – 2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

DESARROLLO DE ENCUESTAS Y LA G-SUIT DE GOOGLE.
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA ODOO Y PLATAFORMAS QUE CONTIENE

Firma del Empresario:

VISITA No. 10 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 15/NOV/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Implementación Sistema Odoo

Fecha: 17-NOV-2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Implementación y explicación de módulo de empleados, módulo de sitio web, funciones y caracteristicas; Tambien se explico el modulo de Inventario de productos.

Firma del Empresario:

VISITA No. 11 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 17/NOV/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Socialización de Acciones Clave de éxito

Fecha: 01/12/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Presentación de sitio web y modificaciones solicitadas por usuario propietario de Alma de Montaña.
- Presentación de organigrama
- Explicación de manuales operativos.

Firma del Empresario:

VISITA No. 12 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 01/DIC/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Presentación y entrega de Manuales

Fecha: 15/12/2018

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	**Firma**
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

- Manual de Estructura Organizacional
- Reglamento Interno de Trabajo
- Diseño de Competencias para valorar al empleado
- Manual de Creación de encuestas en Línea
- Manual Operativo de Restaurante
- Manual Operativo de clínica, Manual Odoo
- Manual Logo Alma de Montaña

Firma del Empresario:

VISITA No. 13 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 15/DIC/2018

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: Capacitación de WordPress

Fecha: 19/01/2019

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

Se realizó la entrega de usuarios de godaddy.com y Wordpress, además se realizo una capacitación del funcionamiento de los sistmas, para el desarrollo del sitio web.

Firma del Empresario:

VISITA No. 14 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 19/ENE/2019

Universidad Tecnológica de El Salvador

INFORME DE SEGUIMIENTO

Actividad realizada: ENTREGA MANUAL COMITE EJECUTIVO / OPERATIVO Y CAPACITACION PLANILLA EXCEL

Fecha: 28/ENE/2019

Equipo Consultor: CERTERA

Nombre y Apellidos	Firma
Amelia Francisca Grande de Hernández	
Cecilia Doño Ruiz	
Francisco Alexander Aquino Cubías	
Pedro Antonio Campos Quijano	

Breve descripción de la actividad realizada:

- SE HIZO ENTREGA DEL MANUAL DE COMITES OPERATIVO Y SE EXPLICO EL OBJETO DE CADA COMITE.
- SE EXPLICO EL ARCHIVO DE PLANILLA EN EXCEL.

Firma del Empresario:

VISITA No. 15 – Desarrollo e implementación de Acción Clave de Éxito. 28/ENE/2019