



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

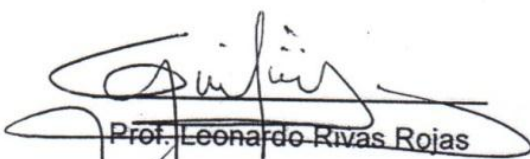
**PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ALIMENTOS BARCELONA C.A.
(McDonald's) MUNICIPIO MANEIRO, PAMPATAR, ESTADO NUEVA
ESPARTA**

Informe Presentado como Requisito Parcial para Optar al Título de Técnico
Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

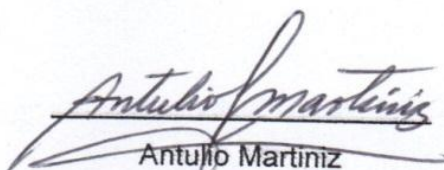
Romano Ramírez, Jonathan José
C.I. 22998068

Guatamare, marzo de 2016

LAPSO DE PASANTÍA
EXPERIENCIA LABORAL
Alimentos Barcelona C.A. McDonald's Sambil
Desde el 05/09/2012 hasta 23/06/2015

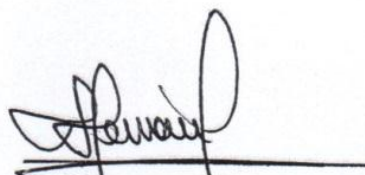


Prof. Leonardo Rivas Rojas
Tutor



Antulio Martiniz
Asesor Laboral

Jurado



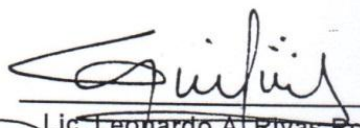
Jurado



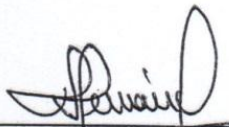
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURISTICOS

En conformidad con lo establecido en el Artículo 9 de Trabajo de Grado de Pregrado, de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, titulado: **PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ALIMENTOS BARCELONA C.A. (McDonald's) MUNICIPIO MANEIRO, PAMPATAR, ESTADO NUEVA ESPARTA** presentado por el Br. **JONATHAN JOSE ROMANO RAMIREZ, C.I. N°22.998.068** como requisito parcial para optar al Título de **Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

APROBADO


Lic. Leonardo A. Rivas Rojas
TUTOR ACADÉMICO

Lic. Euterresa Navarro
JURADO


Lic. José Enrique Hernández
JURADO

DEDICATORIA

Primeramente a dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el origen de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos por ser el ejemplo de unos hermanos mayores y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento

A mi novia por ayudarme y por el apoyo que siempre me ha dado, gracias

AGRADECIMIENTO

A dios, por darme la vida y fortaleza para terminar este informe.

A mi familia les agradezco enormemente, por el apoyo moral y económico que siempre me han brindado desde que comencé mis estudios superiores.

Al profesor Leonardo Rivas por sus valiosos consejos y colaboración en la realización de este informe.

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, en especial a la Escuela de Hotelería y Turismo por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y sentirme parte de ella.

También quiero agradecer al alimentos Barcelona C.A, McDonald's Sambil, especialmente al consultor Antulio Martiniz, mi tutor empresarial, quien se mostró positivo a toda la colaboración solicitada. A todo el equipo dentro de la empresa.

No pueden faltar mis amigos y compañeros de clases gracias por el apoyo en todo momento.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTAS DE CUADROS.....	IX
LISTAS DE FIGURAS.....	X
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	
1.1 Tipo de empresa	14
1.2 Ubicación.....	14
1.3 Reseña Histórica	14
1.4 Misión y Visión	17
1.4.1 Misión	17
1.4.2 Visión	18
1.5 Valores de la Empresa	18
1.6 Nuestros principios	20
1.7 Objetivos de la Empresa	20
1.8 Calidad del Servicio	21
1.9 Políticas de la empresa	22
1.10 Comportamiento dentro del área de trabajo	29
1.10.1 Oportunidades para los empleados	30
1.11 Marco Legal que Rige el Funcionamiento de McDonald's Sambil	31

1.12. Relación de la Organización con su Entorno.....	36
1.12.1 Entorno Interno	36
1.12.1.1 Talento Humano.....	36
1.12.1.2 Usuarios	37
1.12.1.3 Los Proveedores	37
1.12.1.4 Innovación	40
1.12.1.5 Crecimientos nivel de franquicia.....	40
1.12.2 Entorno Externo	40
1.12.2.1 Económico	41
1.12.2.2 Político	41
1.12.2.3 Social	42
1.12.2.4 Tecnología	42
1.12.2.5 Educativo	42
1.13 Estructura Organizativa	43
1.14 Descripción de cargos	45
1.15 Cartelera de trabajadores.....	48
1.16 Relación interdepartamental.....	48
CAPITULO II	50
DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y ACTIVIDADES REALIZADAS.....	50
2.1DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	51
2.1.1 Descripción	51
2.1.2Importancia	51
2.1.3 Funciones	51

2.1.4. Procedimientos de Trabajo en el Departamento de Administración y Descripción de Actividades Realizadas	52
2.1.4.1 Fondo de Caja Chica.....	52
2.1.4.2 Trámites de Ventas (Aperturas y Cierres de Cajas)	55
2.1.4.3 Facturas Proveedores	57
2.1.4.4 Controles del Waste	58
2.1.4.5 Control de Almacén.....	62
2.1.4.6 Elaboración de Nóminas	65
2.1.4.7 Control de Seguros y Riesgos, Higiene y Seguridad Social...	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

LISTAS DE CUADROS

Cuadro 1 Proveedores.....	39
Cuadro 2 Cartelera de trabajadores.....	48
Cuadro 3 Formato de Reposición de Caja ChicaFuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015).....	53
Cuadro 4 Formato de Arqueo de Caja Chica.....	54
Cuadro 5 Formato de Aperturas y Cierres de CajasFuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015).....	56
Cuadro 6 Formato de Facturas Proveedores.....	57
Cuadro 7 Formato de Waste Completo	59
Cuadro 8 Formato de Waste Incompleto	61
Cuadro 9 Formato del Inventario Diario	63
Cuadro 10 Formato de Inventario Mensual.....	64
Cuadro 11 Nómina.....	66
Cuadro 12 Formato del Programa LANSYS	67

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de McDonald's Sambil	14
Figura 2. Estructura Organizativa de McDonald's Sambil (2015).....	44

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el proceso de industrialización ha provocado cambios sumamente variados en las operaciones de las empresas, lo cual obliga a un proceso de mejora continua, a la persistente revisión de los procesos, a la administración más eficiente y eficaz de los recursos, así como a una toma de decisiones cada vez más difíciles, pero, a su vez, más rápida; cuyos aciertos y desaciertos pueden ser verificados mediante la evaluación de sus procesos.

Esto ha obligado a las empresas hoteleras a mantener un control interno, ya que encauza la realización de las actividades a través de un marco de eficiencia de los procesos, siendo el auditor la persona responsable de realizarla evaluación mediante la búsqueda de información sobre el mismo, a la aplicación de pruebas del cumplimiento de las normas y procedimientos existentes en la organización, a través de un programa previamente diseñado para cada departamento funcional.

Las empresas revisan y mejoran continuamente los procesos en todos sus departamentos: producción, administración, finanzas, mercadeo y ventas. Esto las obliga a llevar a cabo una gerencia sistemática a través de técnicas y métodos analíticos basados en información, tanto interna como externa. El Departamento de Administración se convierte en el soporte para la toma de decisiones en todos los procesos de innovación.

De tal manera que la administración es uno de los departamentos de vital importancia que está presente en todo proceso administrativo para el crecimiento, desarrollo y expansión de una empresa, significando esto enfrentar desafíos para organizar y administrar sus finanzas o diseñar estrategias para obtener beneficios óptimos, tanto de recursos materiales, como el talento humano requerido.

Considerando la importancia que la administración juega en la empresa, el pasante consideró el tema para desarrollar el informe final de

trabajo de grado sobre este tópico con el propósito de conocer, de manera práctica, cómo se manejan los procedimientos administrativos en empresas relacionadas con el sistema turístico-hotelero, específicamente en el área de elaboración de alimentos.

Se presenta como tema principal del informe la descripción de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Administración, tomando en cuenta que es pieza clave para el control de las actividades, dentro de una empresa procesadora de alimentos, como McDonald's, donde se establecen objetivos que deben ser cumplidos para mejorar la productividad.

Para el logro de este objetivo se utilizó la metodología de la observación participante en el Departamento de Administración, para conocer in situ los procedimientos administrativos aplicados por la organización y palpar la realidad administrativa entre la teoría y el conocimiento recibido durante el período de formación profesional.

De tal manera que se estructuró el informe final de trabajo de grado para obtener el título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras en dos capítulos: Capítulo I. Se recogen los aspectos generales sobre la Empresa Alimentos Barcelona C.A. (McDonald's), Municipio Maneiro, Pampatar, estado Nueva Esparta y en el II, se describen los procedimientos administrativos aplicados para su operatividad.

Finalmente, se establecen las conclusiones y recomendaciones sobre los procedimientos llevados a cabo, procurando aportar ideas para lograr una mayor eficacia y eficiencia en los procesos.

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1 Tipo de empresa

Alimentos Barcelona, McDonald's Sambil

Es una cadena de restaurantes de comida rápida. Sus principales productos son las hamburguesas, papas fritas, refresco, helados, postres. En 2014 atendió aproximadamente a 58 millones de clientes al día, en 33.000 establecimientos, en 119 territorios y países alrededor del mundo. Los resultados del año 2015 no se conocerán sino hasta el mes de enero de 2016.

1.2 Ubicación

La sede central se encuentra en Oak Brook, Illinois, Estados Unidos. McDonald's Sambil, perteneciente a la franquicia Alimentos Barcelona C.A, está ubicado en la feria del Centro Comercial Sambil Margarita, local rs-15. (Figura N° 1)

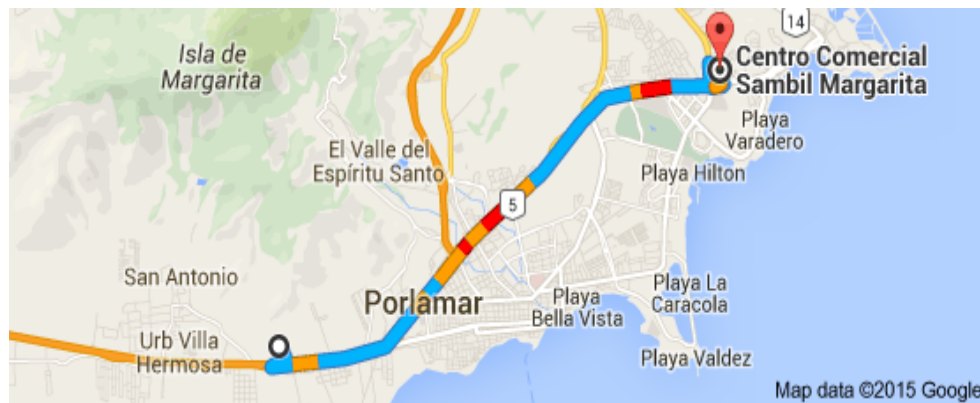


Figura 1: Ubicación de McDonald's Sambil

Fuente: www.google.co.ve/maps(2015)

1.3 Reseña Histórica

Se inició en 1948 cuando los hermanos Richard y Maurice McDonald abrieron en San Bernardino (California) su primer restaurante McDonald's. En esencia, se trataba del típico establecimiento en el que se hacían los pedidos desde el auto -"drive-in"- que ellos mismos

habían desarrollado antes con éxito, pero algunos detalles lo hacían muy diferente al resto, por ejemplo, su forma octogonal, con ventanas por doquier, permitía al público observar la cocina, y así comprobar la calidad de las instalaciones y la elaboración del producto. Además, a los niños les encantaba esta especie de mirador y los padres de San Bernardino pudieron encontrar, por fin, un restaurante donde acudir con sus hijos. El menú, a base de hamburguesas, patatas fritas, batidos, refrescos y pastel, era además asequible: 15 centavos costaban sus hamburguesas en 1948, frente a los 30 que pedía la mayoría de los competidores. Numerosas innovaciones técnicas permitieron a los McDonald's lograr su objetivo: ofrecer un servicio rápido, con productos de calidad, y a muy bajo precio.

Mientras los hermanos McDonald veían prosperar su negocio, Ray A. Kroc trabajaba para sacar adelante su negocio como representante en exclusiva de la marca de batidoras "Prince Castle Multimixer". Kroc, nacido en Chicago con el comienzo del siglo e hijo de inmigrantes procedentes de Bohemia, se había iniciado en el comercio de las batidoras después de varios años como vendedor de vasos de papel y unos primeros y frustrados intentos por triunfar como pianista.

Durante la década de los 40 y primeros 50, Ray A. Kroc viajó por todo el país promocionando su mezcladora-batidora múltiple. En 1954, recibió un pedido de ocho batidoras de una cadena de restaurantes del sur de California que nunca había oído nombrar. Era el mayor pedido recibido jamás, por lo que decidió viajar hasta San Bernardino y conocer personalmente a sus nuevos clientes.

Lo que descubrió al llegar fue el peculiar restaurante "drive-in" octogonal de los hermanos McDonald, presidido por unos arcos dorados luminosos, y lleno de público que degustaba sus hamburguesas, patatas fritas y bebidas.

Kroc comprendió inmediatamente las posibilidades de expansión por Estados Unidos de un concepto de restaurante como el de los hermanos McDonald, y consiguió convencerlos para que le cedieran el derecho de comercializar la marca. Apenas un año más tarde -1955- Ray A. Kroc construía su primer restaurante, que llamó McDonald's, en Des Plaines (Illinois), con un éxito de público espectacular. Este éxito le animó a levantar nuevos establecimientos por todos los Estados del centro de los EEUU y en 1959, los cien restaurantes bajo licencia McDonald's alcanzaban ya unas ventas anuales de 50 millones de dólares.

En 1960, Kroc se dirigió de nuevo a los hermanos McDonald con un propósito: lograr que le vendieran la totalidad del negocio. Un año más tarde lo había conseguido, y el sistema de franquicias puesto en práctica por Ray Kroc para extender McDonald's recibió un impulso decisivo.

La década de los 60 representa el período de expansión de McDonald's por todo el territorio de los EEUU. El primer paso vino dado por la inclusión del servicio de mesas en el interior de los restaurantes, así como por la adopción de lo que son desde entonces los principios básicos de la compañía: Calidad, Servicio y Limpieza. La fundación de la Universidad de la Hamburguesa, en 1969, permitió extender la formación a directivos, franquiciados y empleados.

Un hito singular en la historia de McDonald's se produjo en 1968. Jim Delligatti, un franquiciado de Pittsburg, creaba la hamburguesa que se acabaría convirtiendo en el producto estrella de McDonald's: el Big Mac. Con los años, el precio del Big Mac por países se ha consolidado como uno de los índices de referencia para conocer el grado de desarrollo de las naciones (el "índice Big Mac").

McDonald's, la franquicia en Venezuela

El 31 de agosto de 1985 abrió sus puertas el primer restaurante McDonald's en Venezuela. Este restaurante estaba localizado en el Rosal, Caracas. El crecimiento de la marca McDonald's en Venezuela ha sido constante desde sus inicios. Hoy en día existen 158 restaurantes McDonald's en toda Venezuela.

De los 158 establecimientos que operan en Venezuela, se encuentra McDonald's Sambil, que es una de las dos sucursales de la franquicia alimentos Barcelona C.A. que están localizadas en la isla de Margarita. McDonald's Sambil fue inaugurada el 1 de diciembre de 2001, ubicada en la avenida Jóvito Villalba, en el Centro Comercial Sambil Margarita, siendo uno de los más visitados por propios habitantes y visitantes en la región y el más popular a nivel nacional.

1.4 Misión y Visión

1.4.1 Misión

Según Goodstein y Pfeiffer, (1997 197), la misión es considerada como:

Un enunciado breve y claro de las razones que justifican la existencia de la compañía, los propósitos o las funciones que desean satisfacer, su base principal de consumidores y los métodos fundamentales a través de los cuales pretenden cumplir este propósito.

Según el Manual para Planificación del Entrenamiento de McDonald's Sambil,(2010 página 12)la Misión de la empresa es como sigue:

Servir con rapidez un menú limitado de comida caliente y apetitosa en un restaurante limpio y que sea agradable para el cliente por un buen precio. Además, el lograr ser el lugar y forma preferida de cada uno de nuestros clientes. Ser los mejores del mundo en la experiencia de servicio en restaurantes de comida rápida. Ser el mejor medio para proporcionar una excelente calidad, servicio, limpieza, valor y, por supuesto, satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes.

1.4.2 Visión

Según Chiavenato, (1998,182), expresa que la visión está referida a:

A lo que la organización desea en un futuro, la visión es muy inspiradora y explica por qué las personas dedican a diario la mayor parte de su tiempo al éxito de la organización. Cuanto más vinculada este la visión del negocio a los intereses de sus socios, la organización podrá cumplir con sus propósitos.

Entre tanto, el Manual para Planificación del Entrenamiento de McDonald's Sambil, la Visión de la empresa es la siguiente:

Dominar la industria global de servicios alimenticios, a través de la satisfacción del cliente, Ser reconocidos por los empleados, clientes, competidores, proveedores, inversionistas y el público en general, Promover la innovación y creatividad, Anticiparse a los cambios del mercado, y a los posibles problemas que pueden generarse.

Por tanto, se puede afirmar que la misión y la visión de la empresa definen su política y la estrategia es la aplicación de esas políticas en el entorno. Siendo estas componentes claves para el éxito de una empresa. Son lineamientos que deben servir para realizar mejoras en sus servicios y calidad en sus productos.

1.5 Valores de la Empresa

La responsabilidad social corporativa de McDonald's se fundamenta en unos valores que se manifiestan en cada actividad empresarial, tanto en el trabajo

con los proveedores, como en el desarrollo profesional de los empleados o en la forma de contribuir a las comunidades donde opera. En McDonald's, se comparte valores corporativos, los cuales son aceptados y respetados por todos los empleados. Es decir que los valores son los cimientos sobre los cuales se edifican los demás conceptos clave de la empresa.

Entre ellos:

- **Compromiso y responsabilidad**

Comprometidos con brindar a nuestros clientes productos de excelente calidad, empleando las normas sanitarias necesarias para que el cliente sienta seguridad a la hora de comer.

- **Crecimiento profesional**

Ofrece oportunidades de crecimiento a todos sus empleados dentro de la organización, tomando en cuenta su desempeño, mérito y vocación por realizar sus labores dentro de su área de trabajo.

- **Trabajo en equipo**

Fomenta la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo información y conocimientos acerca de los productos que se ofrecen en la empresa y de esta manera tener un equipo capacitado para prestar el servicio que se quiere hacia los clientes.

- **Vocación de servicio**

Centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, ofreciendo un excelente servicio y productos de calidad.

- **Respeto**

Prestarle a todo el público en general que nos visita un servicio lleno de respeto, amabilidad y cordialidad, haciendo que las personas sientan ganas de volver a visitarnos.

- **Puntualidad**

Se hace referencia a este valor para exigir a los empleados el respeto de los tiempos de llegada y salida a sus distintas áreas de trabajo.

- **Comunicación**

La comunicación es uno de los valores que toda empresa debe tener presente, es un valor fundamental que permite que las relaciones dentro de los miembros de la empresa y con los clientes sea fluida y sincera.

1.6 Nuestros principios

- **Calidad**

Máxima calidad y seguridad en los productos que se verifica a lo largo de todas las fases de producción y selección de productos, desde los ingredientes hasta la preparación en el restaurante.

- **Servicio**

El cliente es siempre lo más importante y el objetivo es conseguir en todo momento el 100% de su satisfacción. La rapidez en el servicio, el trato amable y personal y la constante adaptación a los gustos del cliente son los medios para conseguirlo.

- **Limpieza**

Los restaurantes McDonald's prestan una atención permanente a la limpieza e higiene de sus instalaciones.

- **Valor**

Es el concepto equivalente de la mejor relación calidad-precio.

1.7 Objetivos de la Empresa

- Lograr un nivel de satisfacción de los clientes que supere el 95 por ciento.
- Alcanzar un mayor volumen de ventas en comparación con las del mes anterior superando el 80 por ciento.

- Contar con un personal altamente capacitado, que permita un mejor desarrollo de las actividades de la empresa.
- Mejorar la productividad de los empleados, de manera que estos ofrezcan el mejor servicio posible.
- Mantener en menos de 25 por ciento el porcentaje de costo mensual, de modo que pueda haber un equilibrio en los procesos de producción y sus desperdicios.
- Planificar, de manera más efectiva, el cronograma de las actividades que se deben realizar durante la semana, con el fin de disminuir contratiempos en la entrega de informes de ventas semanales.

1.8 Calidad del Servicio

A nivel internacional, la calidad de servicio se conoce como un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. No es sólo entregar una hamburguesa, refresco o helado, va más allá de la amabilidad y la gentileza. Se trata de un problema de métodos y no de una simple cortesía. Muchas veces es difícil definir con exactitud la calidad del servicio, ya que no es medido, ni pesado. Todo va a depender de cómo el cliente conciba la calidad con respecto al servicio prestado. En todo caso, el personal que labora se esmera en atenderlo, dando lo máximo para satisfacer las demandas y exigencias de los usuarios, sin distinción alguna.

Dentro de estos principios de calidad están:

- ✓ **Atención:** Se refiere a que cada cliente que visite el restaurante se sienta bienvenido y especial. Siempre brindándole una sonrisa y saludándolo en su estadía en el restaurante.
- ✓ **Personalización:** Esto añade valor a la experiencia del cliente. Demuestra al cliente que recuerdas su nombre y su hamburguesa o

helado favorito, esto hará más inolvidable su visita y tu atención brindada.

- ✓ **Conocimiento:** Conocer bien los productos que se ofrecen, es muy importante a la hora de recibir al cliente y sugerir alguna promoción, ya que nos visitan clientes que vienen indecisos con respecto al tipo de hamburguesa que desean comer.
- ✓ **Sincronización:** La coherencia y la coordinación son elementos críticos en la satisfacción del cliente. Ser eficiente y rápido en la preparación de alimentos, mostrando un sentido de urgencia para hacer el trabajo, por eso McDonald's trabaja con un sistema de pantalla en la cocina que hacen que el pedido salga a tiempo.

1.9 Políticas de la empresa

Según el Manual para Planificación del Entrenamiento de McDonald's Sambil, toman en consideración los siguientes aspectos:

- **Uniformes y accesorios**
 - ✓ **Uniformes:** A cada trabajador se le asigna un uniforme, suministrado por la empresa, el cual se espera sea usado, con propiedad, en cada turno de trabajo. Este uniforme consiste en una camisa, un delantal, una gorra, pantalones y botas de seguridad. Es importante mantener el uniforme limpio, y sólo puede ser usado dentro de los restaurantes McDonald's y no para ningún otro negocio.
 - ✓ **Pantalones:** Debe ser un pantalón de gabardina, algodón, poliéster o una mezcla de algodón / poliéster azul marino. Los pantalones de lycra o lana, o tipo atlético no son permitidos.
 - ✓ **Camisa:** Debe ser de color beige, con una franja azul marino por los laterales para los crew, para los entrenadores y coordinadores debe ser azul marino con su identificación de

Entrenador o coordinador de cocina.

- ✓ **Zapatos:** Siempre se deben usar zapatos cerrados con suela anti resbalante. Para tu protección, no se permite zapatos abiertos en los tobillos o en la parte trasera, tales como suecos, sandalias, o zapatos de tacón alto.
- ✓ **Joyería:** Se puede usar un anillo sencillo, un adorno en la muñeca, por ejemplo: una identificación médica y una cadena sencilla colgada por dentro del uniforme. Los aretes sólo pueden usarse en las orejas y deben ser sencillos. En cualquier otra parte visible del cuerpo no puede tener ningún tipo de joyería. Sólo los botones promocionales aprobados pueden ser usados. Lo mismo sucede con las etiquetas de los nombres, las cuales deben ser profesionalmente creadas y usadas por fuera de la camisa del uniforme o de la gorra, siempre y cuando estén en la parte de atención al cliente, ya que en el área de la cocina no se puede usar ninguno de estos objetos por seguridad de la comida.
- ✓ **Mecanismos Electrónicos:** No se permite el uso de ningún artículo o mecanismo electrónico, incluyendo reproductores de música y teléfonos celulares.

- **Arreglo personal**

Dado que se trabaja en un ambiente altamente regulado, de la industria alimenticia, existen ciertos estándares del arreglo personal que se deben seguir. Estos estándares crean confort para los clientes, y aseguran el manejo adecuado y seguro de los alimentos que se venden. A continuación se describen los estándares que se requieren para todos los empleados de los restaurantes McDonald's.

- ✓ **Higiene:** Los empleados se deben bañar a diario y mantener el cabello limpio, al igual que la piel, uñas, dientes y ropa. Un maquillaje excesivo y perfume o colonia en exceso no podrán ser usados.

- ✓ **Cabello:** Debe estar bien arreglado, limpio y por encima del cuello y sostenidos por un método aprobado, como un gorro aparte de su gorra.
- ✓ **Vello Facial:** Los bigotes y barbas, no son permitidos
- ✓ **Unas:** Deben estar cortas, limpias y libres de cualquier tipo de pintura/brillo o cualquier adorno.
- **Vestimenta femenina**
 - ✓ **Gorra:** Se debe usar siempre una gorra cerrada aprobada y con el logo. El cabello peinado y recogido atrás.
 - ✓ **Ropa:** Uniforme limpio, incluyendo la camisa aprobada con el logo; medio delantal transparente, y pantalones azul marino.
 - ✓ **Manos:** Mantenga sus manos bien limpias. Las uñas deben estar cortas y limpias, y libres de cualquier pintura/brillo, o cualquier adorno. No se permiten uñas artificiales. Las manos deben ser lavadas con frecuencia: antes de comenzar el trabajo, al regreso del baño, al terminar cualquier labor de limpieza, y después de manipular dinero.
 - ✓ **Joyería:** Los aretes son sólo permitidos en las orejas y deben ser sencillos. Se permite el uso de un adorno en la muñeca (Identificación médica). Permitido solamente en el área de atención al cliente
 - ✓ **Zapatos:** Para su protección se requieren zapatos cerrados con suela anti resbalante, de color negro y limpios. Medias negras limpias.
 - ✓ **Medias:** Negras limpias.
 - ✓ **Perfume:** No se permite el uso de perfumes fuertes.
- **Vestimenta masculina**
 - ✓ **Gorras:** Se debe usar siempre una gorra cerrada aprobada y con el logo.

- ✓ **Ropa:** Uniforme limpio, incluyendo la camisa aprobada y con el logo; medio delantal transparente y pantalones azul marino
- ✓ **Manos:** Mantenga sus manos bien limpias. Las uñas deben estar cortas y limpias, y libres de cualquier pintura/brillo, o cualquier adorno. No se permiten uñas artificiales. Las manos deben ser lavadas con frecuencia, antes de comenzar el trabajo, al regreso del baño, al terminar cualquier labor de limpieza, y después de manipular dinero.
- ✓ **Joyería:** Se permite el uso de un adorno en la muñeca (Identificación médica). Permitido solamente en el área de atención al cliente.
- ✓ **Zapatos:** Para su protección se requieren zapatos cerrados con suela anti resbalante de color negro, limpios. Medias negras limpias.
- ✓ **Medias:** Negras limpias
- ✓ **Perfume:** No se permite el uso de perfumes fuertes.

- **Condiciones de Salubridad para el Lugar de Trabajo Principió de la seguridad de los alimentos**

Cada empresa que preste servicios de alimentos y bebidas debe tener presente todas las regulaciones de seguridad y salud que existen para proteger la integridad física de los usuarios. Es importante que se conozcan las enfermedades que se pueden transmitir por diferentes sustancias, entre estas se encuentran:

- ✓ **Enfermedades transmitidas por químicos en alimentos**

Estas pueden ocurrir por manejo inadecuado o uso inapropiado de concentraciones de agentes de limpieza en superficies donde se preparan los alimentos. Existen diversos factores que pueden conllevar a que un

alimento se vuelva peligroso. Alguno de ellos son factores bastante evidentes y en otros casos pueden ser casi imperceptibles.

- Irrespeto de los tiempos y temperaturas de cocción.
- Falta de higiene del manipulador.
- Productos contaminados por contaminación cruzada.
- Mal almacenamiento del producto terminado o materias primas.
- Malas prácticas agrícolas.
- Falta de control microbiológico de las aguas de consumo.
- Ausencia de separación de área o superficies de trabajo (tablas de picar, mesas, utensilios...)
- Mal lavado de las materias primas.
- Deficiencia en los procesos de limpieza y desinfección.
- Adulteración de las formulaciones del producto.
- Mal almacenamiento de las herramientas y sustancias de limpieza.

✓ **Enfermedades Transmitidas por Sustancias Físicas en Alimentos**

Son ocasionadas al consumir alimentos o bebidas contaminadas. Diferentes patógenos pueden contaminar los alimentos y provocar una enfermedad, por lo que hay muchas infecciones diferentes transmitidas por los alimentos. Además, productos químicos venenosos u otras sustancias nocivas pueden causar enfermedades transmitidas por los alimentos si se hallan presentes en ellos.

✓ **Enfermedades Transmitidas por Factores Biológicos en Alimentos**

Normalmente se manifiesta cuando hay una presencia significativa de microorganismos dañinos como bacterias, virus, hongos, levaduras, parásitos o patógenos emergentes. Estos son muy difíciles de detectar porque en

muchos casos los microorganismos no se pueden ver, oler ni sentir. Estas pueden ser causadas por productos que no se refrigeraron o calentaron adecuadamente, contaminación cruzada o lavado de manos inadecuado.

Todo cliente que visita un restaurante McDonald's, merece una comida sana, un ambiente limpio. Nosotros debemos estar completamente comprometidos con la seguridad de los alimentos, así que se debe minimizar cualquier potencial de daños o manejos inseguros de los alimentos. El entrenamiento reforzará todos los aspectos de este punto tan importante. Aquí hay algunos de los elementos más importantes.

✓ **Principio de Tiempo y Temperatura**

El principio de tiempo y temperatura es otro de los factores importantes para prevenir el crecimiento de bacterias. Los alimentos que se mantienen en la zona de temperatura peligrosa durante cuatro horas o más, hacen que crezcan y se extiendan bacterias. La zona de temperatura peligrosa se encuentra entre 40 grados Fahrenheit (cinco grados centígrados) y 140 grados Fahrenheit (60 grados centígrados), este es el rango de temperatura ideal para que se reproduzcan las bacterias. El factor más común que se asocia con enfermedades transmitidas por alimentos es la temperatura inadecuada de alimentos. Los alimentos se deben mantener en sus temperaturas apropiadas durante su transporte, almacenaje, manejo, preparación, exhibición y en el momento de servirse.

✓ **Almacenamiento**

Se debe inspeccionar y almacenar adecuadamente todos los alimentos inmediatamente después de recibirlos. Siempre revisar la fecha de vencimiento y a la hora de guardarlos utilizar el método P.A.P.F. (primero adentro, primero fuera). Nunca colocar la mercancía en el piso, cerca de los artículos de limpieza o químicos. Para colocar cada producto en sus respectivos recipientes, siempre realizar un rotulado donde se indique el tipo de producto, la fecha, hora y las iniciales de la persona encargada de la elaboración de ese producto.

- ✓ **Lavado de Manos**

Las manos se deben lavar apropiadamente cada treinta (30) minutos o en los momentos que se especifican:

- ✓ Antes de empezar las labores diarias.
- ✓ Después de regresar del baño.
- ✓ Después de las labores de limpieza.
- ✓ Después de manejo de dinero, o de cualquier artículo no relacionado con los alimentos.
- ✓ Después de un contacto con el cabello, cara o piel.
- ✓ Entre la preparación de diferentes productos alimenticios durante la preparación de los alimentos.

- **Procedimiento de Lavado de Manos**

McDonald's tiene un sistema de monitoreo donde cada treinta (30) minutos suena el time para el lavado de mano, igual en quince (15) minutos para el lavado de los utensilios. Al sonar el time los crew deben de irse a lavar las manos uno por uno, ya que tienen que cubrir las estaciones entre ellos mismos. Los pasos a seguir son los siguientes:

- ✓ Mojar las manos hasta los codos.
- ✓ Frotarse jabón germicida por veinte (20) segundos.
- ✓ Quitarse jabón germicida con agua.
- ✓ Frotarse gel germicida-anti bacterias por quince (15) segundo.
- ✓ Dejar que el gel seque en sus manos.

- **Monitoreo de las temperaturas de los alimentos**

En todos los restaurantes McDonald's existe la toma de temperatura, la cual permite conocer si los productos están bien conservados para ofrecerlos al público. Esto ayuda a los empleados a preparar y manejar los alimentos con seguridad, dentro de unos rangos específicos de temperaturas, de tal manera que impidan y se minimice el crecimiento de

bacterias. Todos los productos poseen una temperatura promedio ideal para su refrigeración, que oscila entre los 30 a 40 grados Fahrenheit.

- **Limpieza del Restaurante**

Como parte del servicio al cliente se debe ofrecer instalaciones limpias para la preparación de productos. Las áreas que deben estar siempre en perfecto estado de limpieza son: el piso, tanto en la parte de afuera de la tienda, como en la cocina, el cklanchell (Parrilla donde se cocinan las carnes para las hamburguesas), freidoras, las tostadoras, las neveras de las carnes, pollos y vegetales, los vidrios, los baños, entre otros.

- **Turnos de Trabajo**

El horario de trabajo será colocado con anticipación a la semana de trabajo, el cual depende de la política específica de la empresa. Se espera que cada trabajador se encuentre en su área de trabajo a la hora correspondiente, con su respectivo uniforme para realizar el comienzo de actividades. Al finalizar cada turno, se espera que se haga el registro de salida. Es muy importante asegurarse de hacer el registro de entrada y salida en cada uno de los turnos para que tu tiempo quede registrado correctamente. En ningún caso se debe permitir ni autorizar que otro empleado lleve a cabo el registro por otro trabajador.

Si un empleado va a llegar tarde, debe manifestarle al Gerente de turno a la mayor brevedad posible. Se debe recordar que se trabaja en equipo y que esas acciones afectan a los demás miembros. Cualquier cambio al horario programado debe estar aprobado por el Gerente General del restaurante.

1.10 Comportamiento dentro del área de trabajo

En los restaurantes McDonald's es muy importante contratar empleados honestos, personas trabajadoras para poder crear un ambiente positivo y divertido en donde trabajar. El empleo en los restaurantes McDonald's no se puede dar por terminado sin una notificación por escrito.

considera, a continuación algunos motivos para la terminación inmediata del contrato de trabajo:

- ✓ Robo de la propiedad de la compañía o de los compañeros de trabajo.
- ✓ Excesos en las llegadas tarde o ausentismos.
- ✓ Abuso verbal o físico de un cliente o de un compañero de trabajo.
- ✓ Posesión o uso de drogas ilegales y/o de alcohol durante el trabajo.
- ✓ Declaraciones falsas en la aplicación de trabajo.
- ✓ Violación de las políticas y procedimientos de la compañía.
- ✓ Discriminación ilegal o comportamiento de acoso.

1.10.1 Oportunidades para los empleados

Los restaurantes McDonald's están comprometidos a mantener las políticas de no discriminación contra los empleados. Los aspectos para optar al empleo estarán basados en méritos, competencias y cualificaciones. Las decisiones de empleo no estarán influenciadas por la raza, color, religión, sexo, estado civil, origen o nacionalidad. Cada dueño de un restaurante McDonald's tiene la obligación de conocer las leyes y regulaciones locales con respecto al empleo.

Los restaurantes McDonald's están igualmente comprometidos con un ambiente libre de acosos de cualquier índole. Entendiéndose por acoso cualquier conducta verbal o física que deshonre o muestre discordia o aborrecimiento hacia un individuo como resultado de la raza, color de piel, religión, sexo, nacionalidad, edad o limitación física.

El acoso tiene el efecto de crear un ambiente de intimidación, hostil y ofensivo; tiene el propósito de interferir sin razón con el desempeño laboral de un individuo; de lo contrario, afecta adversamente las oportunidades de empleo de un individuo

Las conductas de acoso incluyen:

- Calumnias, clasificaciones negativas, amenazas o intimidaciones, actos hostiles que se relacione con la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, orientación sexual, o incapacidades físicas.

- Material escrito o gráfico que denigre o mostrar hostilidad hacia un individuo o grupo con relación a su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, orientación sexual, o incapacidades físicas y que se escriban en paredes, boletines de noticias, o cualquier otros lugares o circulados en el lugar de trabajo.

1.11 Marco Legal que Rige el Funcionamiento de McDonald's Sambil

McDonald's Sambil, como cualquier otra empresa, debe estar con la reglamentación necesaria para su óptimo funcionamiento. Es por ello que debe regirse por una serie de leyes, normas y reglamentos que señalan los beneficios que ofrece a sus empleados, las autorizaciones y permiso para prestar el servicio de restauración. Dentro de estas bases legales se encuentran:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), capítulo VII, de los Derechos Económicos, señala en su artículo 112:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la constitución y las que establezcan las leyes, por razones de seguridad, desarrollo humano, sanidad y protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía del país.

La Ley Orgánica de Turismo (2012) es la regulación vigente que se encarga de la actividad turística en Venezuela. En el capítulo III, Artículo 15 señala:

“Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución especial equivalente al uno por ciento de los ingresos brutos mensuales obtenidos”.

El artículo 16 de esta ley, también señala:

Los prestadores de servicios turísticos deberán entregar la contribución especial dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al cierre del respectivo mes que se declara para lo cual, deberá depositar el monto correspondiente en una cuenta bancaria que para tales fines establecerá el Instituto Nacional de Turismo (I.N.T).

Con respecto a la ley que rige la parte sanitaria se encuentra las Normas Complementarias del Reglamento General de Alimentos, (1996) que en su capítulo II, Artículo 6, que hace referencia al Control de la Higiene y Salubridad de los Alimentos, establece que:

Todo establecimiento que tenga como objetivo principal prestar el servicio de alimentos debe contar con el permiso sanitario correspondiente, es decir, permiso sanitario de envases y materiales para el procesamiento de alimentos, para su importación y para su posterior venta.

Mientras que en el Artículo 8 de la mencionada normativa, señala:

Los requisitos para obtener la licencia o permiso sanitario del establecimiento, para esto debe estar presente el propietario de la empresa con todos sus recaudos y una vez haga entrega deberá esperar un lapso de veinte días hábiles, luego, de la presentación ante el órgano de salud.

En la Sección V, de la Inspección Sanitaria, Artículo 29, destaca lo siguiente:

Los funcionarios sanitarios encargados de la inspección de alimentos presentarán además del documento de identidad expedido por el Ministerio de Sanidad y Asistencia Social la respectiva orden de inspección, autorizada por el funcionario competente de dicho Ministerio, en el cual se indicará el vehículo o establecimiento objeto de la inspección, así como el motivo de la misma.

Además, se tiene el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), es la legislación vigente que rige los derechos y deberes de las empresas hacia los empleados y viceversa. A continuación se mencionarán los artículos de esta ley con los que cumple la empresa.

Artículo 118, establece que la empresa, por concepto de las horas extras, debe ser pagada con un cincuenta por ciento de recargo, por lo

menos, sobre el salario convenido para la jornada normal. En lo que respecta al pago de días feriados y días de descanso, en el Artículo 119 se tomará como base para el pago del promedio del salario normal devengado durante los días laborados.

El salario base para el cálculo de prestaciones sociales, según el Artículo 122 de la mencionada ley, se calculará de acuerdo con el último salario devengado que corresponda a cada trabajador, de tal manera que integre todos los beneficios salariales que le ofrece la empresa.

De igual manera, en el Artículo 123 de la actual ley del trabajo, cada trabajador deberá recibir su pago por concepto de salario en moneda de curso legal, podrá hacerse por medio de cheques o transferencias a cuentas. De ninguna manera el trabajador podrá recibir como forma de pago mercancía u otro objeto que sustituya la moneda.

El pago de salario mínimo, en el Artículo 129, expresa que a cada trabajador se le cancelará el ajustado cada año, según lo establecido en la Constitución de la República, este será igual para todos en el país y ninguna empresa puede cancelar un salario menor al establecido.

En cuanto al pago de beneficios anuales o utilidades, en su artículo 131, se establece que la empresa está en la obligación de cancelar a cada trabajador, como mínimo, el equivalente al salario de treinta días y como máximo lo que representa el salario de cuatro meses.

En lo que respecta a la autorización de horas extraordinarias, la ley del trabajo establece, en su Artículo 182, que se necesitará un permiso de la Inspectoría del Trabajo con el fin de hacer la solicitud para trabajar horas extraordinarias y de acuerdo con la revisión que haga el inspector a la empresa puede o no negar dicho permiso, comunicándole la decisión al patrono en un lapso de veinticuatro horas.

Según la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en su artículo 219, establece que:

En el contrato de trabajo que suscriban los o las deportistas deberá hacerse por escrito y establecerá, expresamente, todas las condiciones pertinentes a la relación de trabajo y, especialmente, el régimen de cesiones, traslados o transferencias a otras entidades de trabajo.

Todos estos artículos de las leyes anteriormente mencionadas confirman la importancia del marco legal dentro de una empresa, por lo que le permite crecer dentro de una industria de costos competitivos y que beneficia a un gran número de trabajadores. Por otro lado, los restaurantes por ser empresas encargadas de trabajar con alimentos, deben tener como prioridad garantizar la parte sanitaria para su óptimo funcionamiento, es decir, la calidad de los alimentos en un lugar limpio y seguro de todas aquellas enfermedades que ponen en peligro la salud de los usuarios, respetando los estándares de calidad.

En lo que respecta a la parte de seguridad sanitaria, la empresa cuenta con una serie de permisos otorgados por los entes locales.

La Contraloría Sanitaria del estado Nueva Esparta y la Coordinación Estatal de Higiene de Alimentos le otorgan el permiso sanitario a Alimentos Barcelona C.A, McDonald's Sambil para su funcionamiento como empresa prestadora de servicios de alimentos y bebidas. En lo que se refiere a las actividades económicas y afines, la alcaldía del municipio Maneiro y el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMATRI) le otorga la licencia de actividades económicas de industria, comercio, servicio e índole similar. También, posee el Certificado de Inscripción en el Registro Único de personas que desarrollan actividades económicas (RUPDAE), el certificado electrónico de recepción de declaración de información relativa a la principal actividad económica, el registro de información fiscal (RIF) y posee el certificado de fumigación y saneamiento ambiental emitido por la empresa fumigaciones Puller's C.A para evitar cualquier tipo de plagas en el restaurante.

El Código de Comercio (1955) rige las obligaciones de las empresas en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio; debidamente constituidas, amparándose por lo establecido en éste, puesto que es la norma que pauta las reglas a seguir durante la vida de una entidad económica, la cual define las obligaciones y derechos de las personas jurídicas y como deben responder estas ante terceras personas.

En la Ley de Impuesto Sobre la Renta (2006) se establece que todas las empresas cumplan con la declaración y pago anual obligatorios de impuestos, para lo cual toma en cuenta el enriquecimiento neto alcanzado por la empresa durante el ciclo económico.

En su artículo 2 dictamina que todas las personas están obligadas, por esta ley, a pagar impuestos por los enriquecimientos obtenidos; bien sean generados dentro o fuera de las fronteras venezolanas.

La Ley Orgánica del Ambiente (2006) establece la conservación, defensa y mejoramientos de los sitios naturales, con que cuenta Venezuela, determinando derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

También resalta que las personas o empresas que dañen o atenten contra el ambiente y atractivos, serán sancionados con multas, medidas de seguridad o con privativa de libertad. Logrando como objetivo primordial el máximo bienestar de la población y el sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad.

Es importante señalar que la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medioambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) establece los aspectos y condiciones mínimas de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado que debe ofrecerse a los trabajadores. Promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la

atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

La Ley del Seguro Social Obligatorio (2008) regula todas las situaciones y relaciones jurídicas con respecto a la protección de la seguridad social de todos sus beneficiarios en las distintas contingencias, tales como: maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso.

1.12. Relación de la Organización con su Entorno

1.12.1 Entorno Interno

El entorno interno de McDonald's Sambil está conformado principalmente por el talento humano, los clientes internos, los usuarios y los proveedores. Por otro lado, se encuentra la innovación y el crecimiento que ejecuta la empresa para mejorar el servicio.

1.12.1.1 Talento Humano

El talento humano de la empresa es pieza fundamental en el desarrollo de la organización, ya que todos los trabajadores están involucrados en las áreas que la conforman y, por ende, la prestación de un servicio de excelencia. En McDonald's existe un personal calificado y con formación para cubrir las exigencias internas de la empresa, además de satisfacer las demandas de los clientes. Para ello, selecciona personas de su entorno inmediato para cubrir sus vacantes.

Para ello, se cumple con una evaluación del desempeño del recurso humano, la cual consiste en la realización de una comparación de las actividades que un empleado realiza durante un período determinado contra lo que la empresa considera el desempeño ideal para ese cargo.

1.12.1.2 Usuarios

Los usuarios son los encargados de dar la última palabra con respecto al servicio prestado y el producto adquirido. Las características de nuestros clientes son:

- ✓ **Perfeccionista:** Se caracteriza por un exceso de control y exigencia que se hace obsesivo hacia él mismo y hacia los demás, elimina la posibilidad de delegar funciones, crea desconfianza en la colaboración, exige prever las situaciones hasta lo imprevisible, planea las situaciones con gran anterioridad, no admite fallos y errores, busca siempre lo mejor, es enemigo de lo bueno.
- ✓ **Amigable:** Es el cliente amable, simpático, cortes, es el cliente que todo negocio siempre quiere tener, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo. Es cordial, afectuoso y acogedor que está inclinado a la amistad. Se dice de una cosa que es amistoso. Que tiene una concordancia y aceptación.
- ✓ **Ejecutor:** Es el tipo de clientes enfocado en el objetivo, es directo habla rápido, es muy impaciente y no le gusta escuchar a las demás personas.
- ✓ **Extrovertido:** Son clientes que se visten de manera llamativa, hablan fuerte sin importar que los demás escuchen lo que dicen, no les importa ir a un lugar que no conocen porque rápido hacen amistades, son personas demasiado sociables.

1.12.1.3 Los Proveedores

Estos son pieza clave en la elaboración de productos y parte importante de las actividades de la empresa.

Sobre este particular, Felipe (2002,182) determinó lo siguiente:

Los proveedores son quienes facilitan los productos y servicios adecuados para que los equipos puedan producir y prestar los productos y servicios que satisfagan a los clientes.

Los proveedores no deben ni pueden ser ya los que llegan a la puerta a dejar una mercancía. Es necesario una mayor

implicación y conocimiento de lo que cada uno quiere y debe aportar. Vender hoy puede significar no vender mañana. Los proveedores participan de nuestro éxito o nuestro fracaso y son igualmente responsables de la calidad de nuestros productos y servicios. Una relación honesta estará basada en la colaboración y apoyo en beneficio mutuo. Debemos comunicarles lo que nuestros clientes quieren y ellos deben ofrecernos lo mejor al mejor precio. Si lo logramos seguro que todos seguiremos vendiendo que es el objetivo que todos perseguimos.

En McDonald's Sambil existen dos tipos de proveedores. Uno que se encarga de la materia prima y productos enviados por la cadena que son utilizados para la venta de alimentos, estos por lo general se conocen como proveedores principales. Los secundarios o auxiliares son los que apoyan con productos en el caso que la logística tenga retraso en su entrega.

Los proveedores principales de McDonald's realizan el traslado de todos los productos para prestar el servicio de alimentos y bebidas (panes, refrescos, carnes, vegetales). Las empresas encargadas de importar toda la materia prima que ofrece la cadena son Distribuidora Cárnicos C.A, Bimbo C.A, Distribuidora Nelly C.A...

La importancia de los Proveedores en la Cadena de Valor para las diversas empresas, desde la antigüedad hasta nuestros días, se enuncia el concepto de la cadena de valor y de gestión de la calidad, que es en 80's donde se descubre en su dimensión real, la importancia y relevancia de las actividades que desempeñan los proveedores para los resultados finales; y por último se hace una conexión con los proveedores de la industria pecuaria y los valores éticos que deben tener la empresas de este importante sector económico hacia sus socios "proveedores" para sinterizar y potencializar la generación de riqueza alimenticia que mejore los niveles nutricionales de la población, mejore las cadenas de competitividad, y desde luego, incremente los resultados en beneficio de sus accionistas, trabajadores y clientes. Se

muestra continuación, un cuadro de los proveedores y los productos ofrecidos.

Cuadro 1 Proveedores

Producto	Proveedores
Productos de la cadena (carnes, pollos, papas)	Distribuidora Cárnicos C.A.
Panes	Bimbo C.A.
Vegetales	Distribuidora Nelly C.A.
Mezcla para helados (mantecado, chocolate)	Distribuidora de Helados AIBET
Vasos, tapas, portavasos,	Gotemar, C.A.
Químicos de limpieza	Senica Trading, C.A
Químicos de limpieza para los equipos	Polímeros y Minerales, C.A
Agua CO2, refrescos, jugos	Coca Cola Femsa de Venezuela
galletas, café en grano, tortas	Sucesora José Puig & Cia C.A
Jabón de mano, gel	Olivenca C.A.
Artículos de papelería	R&D Distribuciones

Fuente:Elaborado por el Gerente General de McDonald's Sambil. (2015)

1.12.1.4 Innovación

Esta se basa en la evolución del menú de degustación, con las opciones más placenteras al cliente, ya que ellos buscan una experiencia inolvidable en el restaurante. La empresa para satisfacer el paladar de los usuarios, crea nuevos productos con el fin de alcanzar una mayor variedad en los productos ofertados. Se hace la promoción del nuevo producto por dos meses; si se logra el objetivo se prolonga la promoción de éste. Esto trae como consecuencia el requerimiento de nuevos productos que deben surtir los proveedores.

1.12.1.5 Crecimientos nivel de franquicia

Alimentos Barcelona C.A, que opera en Margarita, Nueva Esparta, presta el servicio de alimentos y bebidas. Desde 2001 comenzó su crecimiento por el país dando inicio a sus operaciones. La primera sucursal fue en el Centro Comercial Sambil Margarita, Nueva Esparta. En 2012 el grupo consiguió abrir una tienda en el Centro Comercial Parque Costazul. Alimentos Barcelona señala la apertura de otra tienda durante el próximo año, 2016, en el Centro Comercial La Vela. Esto trae como consecuencia el requerimiento de nuevos productos que deben surtir los proveedores, para las futuras sucursales.

1.12.2 Entorno Externo

La empresa como centro de actividad económica, dentro de la sociedad, requiere que funcione de forma eficiente, para lograr sus objetivos y metas. Este funcionamiento depende de los factores externos, ajenos a la empresa, que son relevantes para su funcionamiento. Es por ello, que para llevar a cabo los planes y proyectos de la empresa, se debe tomar en cuenta estos factores, no sólo en el presente, sino también a futuro, permitiendo con esto identificar tanto amenazas, como oportunidades. Entre estos factores están

1.12.2.1 Económico

La devaluación de la moneda e inflación creciente que se presenta en el país influyen en el aumento de los precios de los productos. Muchas veces las temporadas altas son ocasión para aumento de precios y en temporada baja el porcentaje de venta disminuye, pero los precios se mantienen iguales. También es importante mencionar que la falta de divisas que impulsen al puerto libre, hacen que la actividad económica de la isla se debilite cada vez más.

Además, la empresa cumple con sus deberes tributarios: impuestos municipales, Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Instituto Nacional de Turismo (INATUR), Instituto Nacional de Capacitación Socialista (INCES), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) e Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (entre otros); genera empleos directos, eligiendo el personal de las comunidades aledañas e indirectos con la contratación de las empresas prestadoras de servicio.

1.12.2.2 Político

La empresa actúa de manera eficiente ante los organismos del Estado y diferentes leyes que regulan la actividad turística y de comercio.

Dentro de este entorno político, se encuentra las decisiones que tome el Ejecutivo Nacional en cuanto a políticas económicas, las cuales son de obligatorio cumplimiento por los ciudadanos y los organismos públicos y privados. Entre las decisiones tomadas está la desvalorización de la moneda nacional y el incremento de la unidad tributaria, las cuales han repercutido en los precios de bienes, insumos y servicios y como consecuencia, la empresa se ha visto obligada a aumentar los precios de los servicios ofertados, entre otros

1.12.2.3 Social

Permite atender a turistas de diferentes países llevando a cabo, de esta manera, el intercambio cultural. Por otro lado, el flujo turístico nacional hacia la región, ha tenido una reducción en comparación con años anteriores, esto debido a la falta de vuelos y buques disponibles que cubran la demanda de personas que desean entrar a la isla, pero se les dificulta.

1.12.2.4 Tecnología

En este aspecto, posee su propia página Web, permitiéndole darse a conocer en las redes globales, promocionar los productos y/o servicios, por medio de textos, imágenes y videos. Asimismo, el uso de tecnología de última generación le ha permitido hacer mayores contactos con diferentes segmentos de clientes y potenciales nacionales e internacionales. Además, la empresa cuenta con puntos de venta, permitiendo a los usuarios realizar los pagos de servicio con tarjeta de crédito y/o débito.

Cuenta con sistemas computarizados que cumplen la tarea de optimizar los procesos administrativos.

1.12.2.5 Educativo

Se encarga de promover actividades que lleven al mejoramiento de la calidad de la educación, y lograr bienestar de los empleados. Busca impartir instrucción o mejorar la calidad de la misma, sino llegar a lo que podría llamarse educación integral, es decir, también jugar un rol que vaya más allá de los aspectos económicos y estructurales de las instituciones educativas, alcanzando niveles de complejidad y responsabilidad. Los empleados pueden y deben caracterizarse por estar abierta a los cambios y las innovaciones. Además la empresa les brinda flexibilidad de horarios para que su equipo de trabajo estudie también. Apoya a los estudiantes de educación superior para realizar trabajos de campo y pasantía, en los diferentes

departamentos, con el propósito de iniciar su experiencia laboral en el área de conocimiento.

1.13 Estructura Organizativa

Toda empresa necesita de una estructura organizativa teniendo en cuenta las actividades áreas que se manejen y que muchas veces requieren más personal de lo esperado, ya que los procesos y procedimientos de trabajo no pueden estar a cargo de una sola persona.

En el caso de McDonald's Sambil, la tienda posee un personal que poco a poco se va ajustando a las necesidades que ésta requiere para su excelente funcionamiento y que cada uno de los cargos son pieza importante de la organización. (Figura 2).

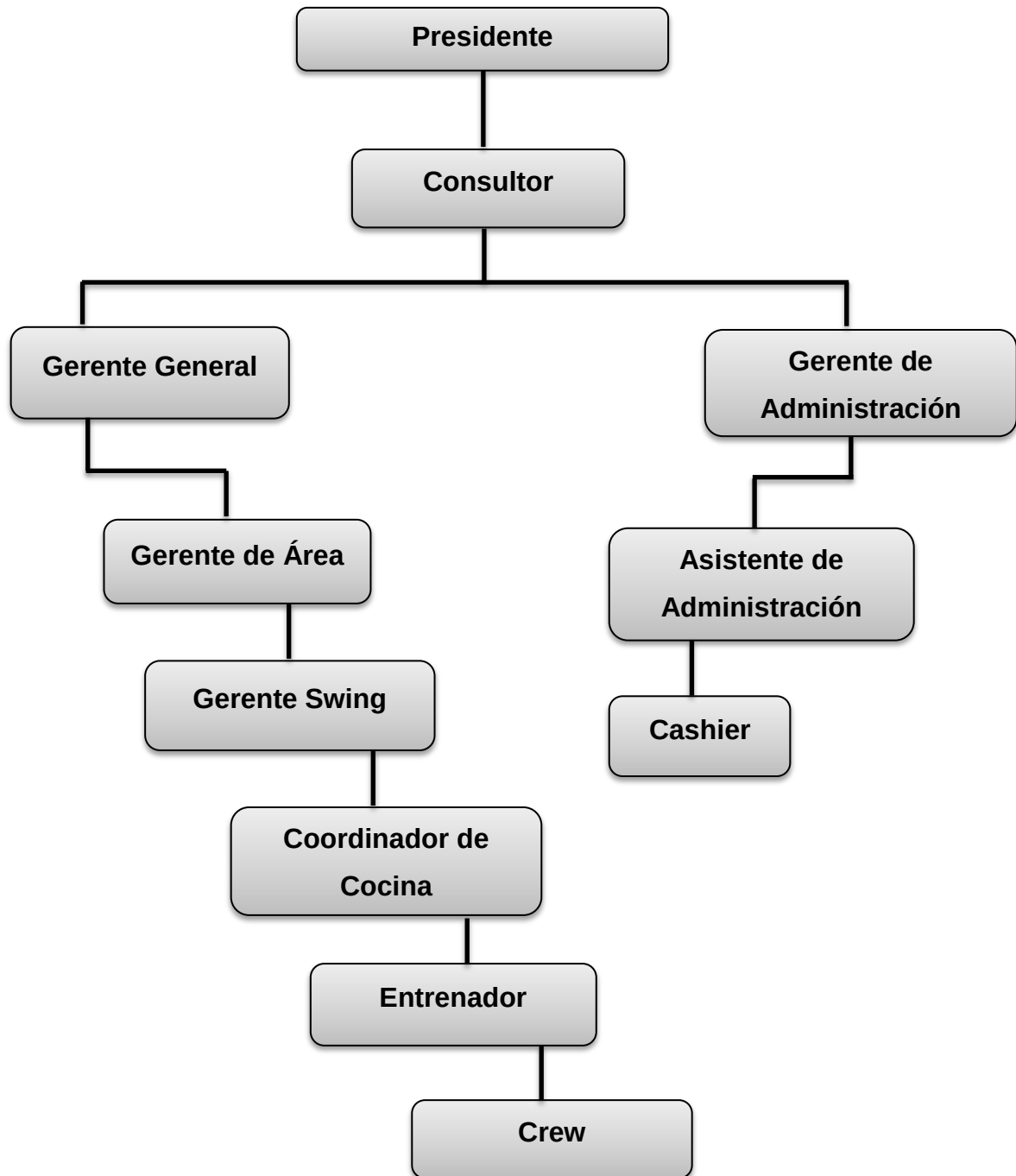


Figura 2.- Estructura Organizativa de McDonald's Sambil (2015)
Fuente: Elaborado por el Consultor de McDonald's Sambil, con datos suministrados por la Corporación McDonald'

1.14 Descripción de cargos

➤ **Presidente**

Es el dueño de la franquicia, es el representante de la empresa, en registros para el funcionamiento del restaurante.

➤ **Consultor**

Facilitador cuya función principal radica en motorizar y acompañar las distintas actividades a desarrollar, para que los integrantes de la Organización desplieguen su máximo potencial en pos de los objetivos definidos, respetando fundamentalmente los valores y principios de la Empresa.

➤ **Gerente General**

Es el encargado de llevar el control de los libros de todos los suministros y materiales de la empresa. Lleva diariamente el consumo de los funcionarios, ejecutivos y personal de actividades. También, informa al Director Ejecutivo y al Subdirector el valor de los inventarios de cada mes.

Además de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, incluyendo la contratación del personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

➤ **Gerente de Área**

Es la persona que coordina y supervisa el trabajo de otras de tal forma que cumplan con los objetivos de la organización. Es la encargada de analizar, apoyar y coordinar la gestión de la gerencia bajo su cargo, de los programas de alcance institucional que desarrollan las Gerencias de Área con la finalidad de alcanzar un desarrollo armonioso y exitoso de los objetivos corporativos. Además de dirigir, coordinar, supervisar y controlar las labores de investigación para la aplicación de nuevos sistemas de producción, comercialización y gestión, y evaluar la puesta en marcha de sistemas que incrementen la calidad a nivel institucional en coordinación con las diferentes áreas de desarrollo de cada gerencia.

➤ **Gerente swing**

Es la persona encargada de llevar el control de los empleados, y de las áreas de servicio (mostrador, centro de postres y Mc Café).

➤ **Coordinador de Cocina**

Gestiona y coordina las salidas de las hamburguesas para que el pedido sea despachado correctamente y en los tiempos estipulados. Supervisa la operación de cada encomienda y gestiona los recursos humanos, verificando el cumplimiento de los estándares operacionales.

➤ **Entrenador**

Es el encargado de brindar toda la capacitación necesaria para que el personal realice sus actividades de la mejor forma, respetando los estándares establecidos por la cadena a nivel internacional. También, ofrece orientación sobre la empresa mediante charlas, cursos y reuniones semanales para aclarar dudas con respecto a los nuevos productos o promociones.

➤ **Crew**

Esta persona tiene la función de preparar productos elaborados a todos los clientes, además de atenderlos amablemente, mantener el establecimiento limpio y organizado, cumplir a cabalidad con todos los procedimientos, políticas o normas que sean establecidas por la organización, acata y ejecuta las instrucciones de sus superiores, trabaja con dinamismo y rapidez, siempre con vocación de atención al público y de trabajar en equipo.

➤ **Gerente de Administración**

Es la persona encargada de la parte contable de la compañía, es decir llevar el control financiero de la empresa, y de los trámites legales como actualización de cartelera y permisos necesarios para la organización, también lleva los controles de libros diarios y otros procesos como las cuentas por pagar o cobrar, reembolso de caja chica a cada una de las

tiendas. También, se encarga de recibir las ventas diarias, así como el libro de compra y ventas.

➤ **Asistente de Administración**

Es la encargada del personal, es decir realiza cálculo de cesta ticket, vacaciones, nómina, liquidación, bonos por rendimiento y utilidades, bonos de puntualidad y motivaciones a cada una de las personas que laboran en la empresa.

➤ **Cashier**

Esta persona es la encargada de llevar el control de los fondos y cajas de la tienda. También, se encarga de encajar el inventario diario en el sistema.

1.15 Cartelera de trabajadores

Cuadro 2 Cartelera de trabajadores

Directivos	Personal de oficina	Personas	Cantidad
Presidente			1
Consultor			1
	Gerente de Recursos Humano		1
	Asistente de Recursos Humanos		1
	Cashier		3
		Gerente general	1
		Gerente de área	3
		Gerente swing	6
		Coordinador de Cocina	4
		Entrenador	7
		Crew	70
		Total	98

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil.(2015)

1.16 Relación interdepartamental

El trabajo en equipo es clave para alcanzar el éxito en las empresas, sobre todo en las empresas prestadores de servicios, ya que se debe mantener una estrecha relación con la responsabilidad de las áreas que se conjugan para prestar un servicio de calidad, eficiencia y excelencia al direccionar todos los esfuerzos hacia el cliente, a quien se debe su existencia.

Esto denota que el personal del restaurant está capacitado y formado para brindar, trabajando en equipo, como un solo hombre, el mejor de los servicios, por ser el cliente su razón de ser, reflejando armonía e integración en el esfuerzo realizado.

Estas relaciones se observan de la siguiente manera:

Se establece cuando Administración se encarga de verificar la productividad de los empleados y también en la compra de mercancía que se debe ingresar al sistema para el proceso de inventario. La relación de esta área es una de las más completas dentro de la organización, ya que su relación va desde el área de alimentos y bebidas, pasando por almacén para el control de entrada y salida de los insumos utilizados en la cocina.

Así como también, mantener la relación de cesta ticket, facturas de proveedores y caja chica, esto con el fin de garantizar los pagos respectivos por estos conceptos.

En el caso del libro de compras y pedidos de mercancía, el Gerente de área y Swing realizan el pedido de la mercancía; la Gerente General, conjuntamente con el consultor, verifica que el pedido corresponda con la requisición para enviarlo al proveedor.

Además, el Gerente de área y el Gerente Swing son los encargados de ingresar las horas de entrada y salida de cada uno de los empleados al programa LANSYS, para luego enviarlo a la oficina de Administración para los trámites administrativos correspondientes en cuanto a salario y remuneraciones.

CAPITULO II
DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN Y ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

2.1.1 Descripción

Toda empresa debe contar con un departamento que se dedique al control, distribución y asignación de recursos económicos y humanos de la empresa, para poder alcanzar eficientemente los objetivos establecidos por medio de las actividades de planeación, organización, dirección y control. Siendo estas el conjunto de funciones, tareas y actividades por medio de las cuales se logra y se asegura el desarrollo y crecimiento de la organización.

2.1.2 Importancia

Su importancia radica en ser el responsable de proyectar los planes y programas de la empresa, de la ejecución del plan de desarrollo, control y análisis del comportamiento del plan de trabajo. Analiza y supervisa los distintos planes, selecciona el talento humano para ejecutar actividades y tareas de la empresa, además de informar al Consejo de Dirección sobre los ajustes necesarios para el éxito de la misma.

2.1.3 Funciones

Las funciones son, entre otras, las siguientes:

- Ejecutar el fondo de caja chica, para que las dependencias dispongan de ello para pagos menores.
- Tramitar los procedimientos administrativos de aperturas y cierres de cajas.
- Relacionar semanalmente las facturas a los proveedores.
- Controlar las entradas y salidas de los insumos del almacén, según las requisiciones recibidas.
- Verificar el waste a través del formulario de Control, establecido para tal efecto.
- Elaborar las nóminas.
- Mantener el control de seguros y riesgos, higiene y seguridad social.

2.1.4. Procedimientos de Trabajo en el Departamento de Administración y Descripción de Actividades Realizadas

2.1.4.1 Fondo de Caja Chica

Es un fondo especial en efectivo que crea la empresa y repone constantemente para hacer pagos menores, que si se hiciera con una emisión de cheques, no tendrían la funcionabilidad adecuada para efectos operativos.

Reposición de la Caja Chica

Es el procedimiento administrativo que se lleva acabo para el uso adecuado del fondo de la caja chica para la realización de pagos menores dentro de la empresa, llevando el control de la facturación o compras que se realicen.

PROCEDIMIENTO

- ✓ Se realiza oportunamente, previa documentación presentada (facturas). La reposición oportuna implica reintegrar una suma igual a los gastos efectuados.
- ✓ Todos los documentos cancelados con el Fondo fijo debe ser enumerados correlativamente y codificados de acuerdo plan contable de la empresa y registrados en un libro auxiliar de Caja Chica, que para el efecto llevara el encargado del con el fondo.
- ✓ El encargado del fondo (cashier) prepara el resumen detallado de los documentos pagados en original, solicitando a la Gerencia la reposición del Fondo, a través de la emisión de un cheque por el monto que se haya agotado.
- ✓ Este cheque de reposición tiene como soporte la relación de los desembolsos efectuados por el cashier, de manera tal que el departamento de Contabilidad proceda a la verificación de los documentos presentados, para seleccionar las cuentas contables que se afectarán en el registro.

- ✓ Para los efectos de los registros contables de los pagos efectuados por caja chica, la fecha será la de la reposición.
- ✓ El Boucher y sus correspondientes comprobantes, serán archivados, como justificación del cheque emitido en calidad de reposición de Fondos para Caja Chica. (cuadro 3)

Cuadro 3 Formato de Reposición de Caja Chica

McDonald's Sambil
Reembolso de caja chica Nº _____
Fecha ____/____/____

Fecha	Nº comprobante	Descripción	Monto
Total			

Aprobado por: _____ reembolso con cheque Nº _____
Del banco _____ Fecha _____ Monto _____

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

Al principio del formato se puede visualizar el nombre de la empresa, nombre del formato y el número correlativo para cada uno de ellos.

Fecha: Se coloca el día, mes y año que se está realizando la reposición.

Primera columna: Se pone la fecha de cuando fue utilizada la caja chica para pagos menores.

Segunda columna: Se coloca el número de factura o comprobante.

Tercera columna: Se hace la descripción de cada factura.

Cuarta columna: Se pone el monto exacto de toda factura para tener un total con la finalidad de hacer la reposición.

En la parte inferior del formato firma quien aprueba el reembolso. Se coloca el número de cheque, el nombre del banco correspondiente, la fecha que se realizó y el monto por el cual va a ser emitido.

Arqueo de la Caja Chica

El gerente general es el autorizado de dar la orden al casher de realizar el arqueo para llevar un control sobre el fondo fijo de caja chica.

- ✓ Se realiza arqueos sin previo aviso del Fondo Fijo de Caja Chica a fin de comprobar si el monto asignado está de acuerdo con la existencia de documentos (facturas) y el efectivo.
- ✓ Los arqueos se efectúan cuando las circunstancias así lo requieran
- ✓ Los resultados de los arqueos se pondrán en conocimiento de la Gerencia del Área y de la Gerencia General, para que se tomen, si fuera necesario, las acciones correctivas del caso. (Cuadro 4)

Cuadro 4 Formato de Arqueo de Caja Chica

McDonald's Sambil	
Arqueo de caja chica	
Fecha	
Saldo según libro	Bs.
Total arqueo	Bs.
Sobrante	Bs.
Faltante	Bs.

Cashier _____ Gerente _____

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En las dos primeras filas se encuentra el nombre de la empresa y el del formato.

Fecha: Se coloca el día, mes y año que se está realizando el arqueo.

Saldo según libro: Es el monto asignado a la caja chica.

Total arqueo: Es el monto que se gastó en realidad en x factura.

Sobrante y faltante: Cuando el arqueo arroja un saldo de dinero en la caja chica inferior al que se encuentra registrado contablemente, se deduce que hay faltante. Por el contrario, cuando el arqueo arroja un saldo superior a los registros contables hay un sobrante. Es decir que se presentan casos que el cajero no registra a tiempo el dinero recibido y no aparece reflejado en el momento del arqueo. También, se da el caso que el sobrante es producto de haber recibido una propina, por parte del cliente, pero como no se puede extraer de lo recibido al hacer el arqueo se refleja el sobrante.

Al final del formato se tiene un espacio donde firman los responsables: el cashier y el gerente de piso.

2.1.4.2 Trámites de Ventas (Aperturas y Cierres de Cajas)

El cajero es el encargado de registrar todas las transacciones de ventas que realiza la empresa y maneja el efectivo de la venta diaria de la caja encargada. Esta actividad se lleva a cabo en dos turnos, las cuales son conocidas como apertura de caja y cierre de caja.

En la apertura se inicia la venta diaria de la tienda. Al realizar la apertura de la caja se debe contar con un fondo de 250 bolívares.

El procedimiento de cuadro de caja se realiza a las tres (3) de la tarde y nueve (9) de la noche, que son las horas estipuladas por la tienda.

Mediante los turnos se hacen algunos arqueos de caja para minimizar el efectivo y llevar un control sobre las ventas. Antes de cerrar las cajas el cajero deberá informar si ha hecho devoluciones. De no darse el casher deberá proceder a cerrar la caja, cumpliendo el siguiente procedimiento:

- ❖ El casher procede a cerrar el punto. Se imprime todas las transacciones que se realizaron durante el turno y resume todos los montos de tarjetas de crédito y débito en sus presentaciones y cesta ticket o ticket de alimentación electrónicos.
- ❖ Se imprime un reporte detallado de los productos facturados con el monto en bolívares de la venta total de la caja.
- ❖ Se imprime un reporte, el cual está referido a la venta total del turno.
- ❖ Se retira el efectivo y se deja 250 bolívares, en sencillo, como fondo de la caja.
- ❖ Se imprime el comprobante de cierre de caja para realizar nuevamente la apertura al siguiente turno.
- ❖ Se cierra el punto, imprimiéndose el resumen de las transacciones con las tarjetas de crédito, débito y ticket electrónico.
- ❖ Se verifica que no existan devoluciones, eso para que no haya problema al realizar el cuadro final de la caja.
- ❖ Se anota la comida de empleado.

- ❖ Se imprime un reporte detallado, donde se resume la venta de la noche.
- ❖ Por último, se imprime el reporte más importante que tiene el resumen de la información fiscal de la venta diaria.

Cuadro 5 Formato de Aperturas y Cierres de Cajas

MCDONALDS SAMBIL

NOMBRE DEL CAJEROS: _____

NOMBRE DEL GERENTE: _____

TURNO I		TURNO II		TURNO III		TOTAL DEL DIA	
VEF		VEF		VEF		VEF	
TR		TR		TR		TR	
TK		TK		TK		TK	
DM		DM		DM		DM	
VS		VS		VS		VS	
VAL		VAL		VAL		VAL	
CE		CE		CE		CE	
TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
DIF		DIF		DIF		DIF	

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

El formato inicia con el nombre de la empresa, luego sigue el nombre del cajero y del gerente encargado.

El formato contiene cuatro recuadros, los tres primeros indican cada turno de trabajo, el cuarto indica el total del día.

Aparecen los nombres y tipos de tarjetas de las cuales se realizaron transacciones durante la venta. Entre estas se encuentran:

- ✓ Vef: efectivo.
- ✓ Tr: ticketsacoor.
- ✓ tk: ticketssodexo.
- ✓ Dm: débito maestro.
- ✓ Vs: tarjeta visa.
- ✓ Val: ticketsvaleven.
- ✓ Ce: tickets electrónicos.
- ✓ Total: monto total de cada una de las cuentas anteriores.
- ✓ Diferencia: si el cajero tubo un faltante o sobrante.

2.1.4.3 Facturas Proveedores

Este procedimiento se realiza todos los martes y viernes, como parte de las actividades administrativas, con el fin de llevar un control y registrar todas las facturas de los proveedores para su posterior pago. Para efectos de pago a proveedores se debe enviar una copia de la factura a la sede de la administración para emitir los cheques o transferencia (cuadro 6)

Cuadro 6 Formato de Facturas Proveedores



The image shows a form titled 'Facturación de proveedores' with the McDonald's logo at the top left. To the right of the logo is a line for 'Tienda'. Below the title is a table with six columns: 'Proveedores', 'Fecha', 'Nº de factura', 'Monto bruto', 'impuesto', and 'Total factura'. The table has eight rows, with the last row labeled 'Total general' in the first column. The form is designed for recording supplier invoices.

Proveedores	Fecha	Nº de factura	Monto bruto	impuesto	Total factura
Total general					

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En la parte superior se encuentra la insignia de la empresa, y el nombre de la tienda.

Este formato está dividido en tantos cuadros como proveedores posea la empresa, los cuales se dividen en seis filas.

Proveedor: Se coloca el nombre del proveedor con quien se trabaja.

Fecha: Día, mes y año que indica la factura del proveedor.

Factura: Número de factura

Monto: Se coloca el monto de la compra sin impuestos.

Impuesto: En caso de empresas que operan fuera de la isla, se cobra el impuesto por traslado, entre otros.

Monto factura: Se escribe el monto total de la factura, incluyendo impuestos.

Al final del cuadro, se coloca el monto total de la compra. Luego de totalizar los montos de todos los proveedores al final del formato se obtiene el total general. Finalmente, previa verificación es firmado y sellado por el gerente que lo realiza.

2.1.4.4 Controles del Waste

Este término es referido a los desperdicios que resulta de la fabricación de un producto. Estos desperdicios llevan un control de acuerdo con el tipo de producto, pueden ser desde productos congelados o productos ya elaborados. Existen dos tipos de formatos para anotar los desperdicios.

- **Waste completo:** En él se anotan todos los productos elaborados, tales como hamburguesas, ensaladas, refrescos, papas fritas, entre otros
- **Waste incompleto:** En él se anotan aquellos productos unitarios, es decir: pan, carnes, pollos, vasos, estuches, entre otros.

Cuadro 7 Formato de Waste Completo



HOJA DE DESPERDICIO COMPLETO

Fecha: _____

	7am	8am	9am	10am	11am	12m	1pm	2pm	3pm	4pm	5pm	6pm	7pm
	8pm	9pm	10pm	11pm	12am	1am	2am	3am	4am	5am	6am		

PRODUCTOS	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	Total
Hamburguesa s/q									
Hamburguesa c/q									
McFiesta									
McNiffa									
Big Mac									
Big Mac Doble									
Cuarto de Libra									
1/4 de Libra Doble									
McPollo									
McNuggets 4									
McNuggets 10									
Chicken Mac									
Ensaladas César									
Ensalada Gourmet									
Papas reg.									
Papas med.									
Papas gde.									
Papas McEntrega									
Pastelitos									
McQueso									
Criollo Queso/Tod									
Criollo Queso									
Cachito									
Arepa									
Big Tasty									
Mc Tocineta									

PRODUCTOS	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	Total
Coca-Cola reg.									
Coca-Cola med.									
Coca-Cola gde.									
Te reg.									
Te med.									
Te gde.									
Jugo Naranja Med									
Jugo Naranja Gr									
Jugo Manzana Med									
Jugo Manzana Gr									
Jugo Durazno Med									
Jugo Durazno Gr									
Yuky-Pak Manzana									
Yuky-Pak Durazno									
Café Latte									
Café Capuchino									
Café Negro									

HELADOS	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	Total
Barquillas Twin									
Barquillas Chocolate									
Barquillas Mantecado									
Sundae Mantecado									
Sundae Chocolate									
Sundae Twin									
Mc Flurry Oreo									
Mc Flurry Chips Ahoy									
McFlurry Promoción									
McEntrega Oreo									
McEntrega Chips Ahoy									
McEntrega C/Topping									

Gerente Corre Piso _____

Observaciones: _____

Corre Cocina _____

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En la parte superior se encuentra en nombre del formato, la fecha y la insignia de la empresa.

En las dos primeras filas se especifican las horas, que indican el momento que debe ser revisado el waste completo.

En el primer, segundo y tercer, cuadros o tablas, se puede ver que están especificados cada uno de los productos completos para la empresa. También están señaladas las horas que debe ser revisado el waste para así poder llenar el recuadro de total al final del día.

En la parte inferior hay un espacio donde firman los responsables del waste que son: Gerente de piso y el Corre cocina.

Al final del formato se visualiza las observaciones donde se describe el por qué se está desperdiciando tanta comida.

Cuadro 8 Formato de Waste Incompleto

	7am	8am	9am	10am	11am	12m	1pm	2pm	3pm	4pm	5pm	6 pm	7pm
	8pm	9pm	10pm	11pm	12am	1am	2am	3am	4am	5am	6am		
PRODUCTOS	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	Total				
Pan Regular													
Pan Big Mac													
Pan 1/4 libra													
Pan Jumbo													
Papas Congeladas													
Carne 10:1													
Carnes 4:1													
Patties de Pollo													
Patties de Club													
Pechuga Grill													
Nuggets													
Queso en Lonjas													
Queso Parmesano													
Queso Gouda.													
Queso Mozzarella													
Cebolla en cuadros													
Cebolla astillada													
Tiras de Tocineta													
Lechuga													
Tomates													
Tomates Cherry													
Papinitos													
Sal													
Salsa Big Mac													
Salsa Mayonesa													
Salsa de Tomate Heinz 12,7													
Mostaza de Galón													
Salsa ensalada Vinagreta													
Salsa ensalada Caesar													
Salsa Tomato Ind.													
Mayonesa Individual.													
Salsa Nuggets BBQ													
Salsa Nuggets Agrdulce													
Salsa Nuggets Mostaza													
Mixtura													
Zanahoria													
Coca Cola Caja													
Coca Cola Light													
Chinoto													
Frescolita													
Nestea Limón													
Nestea Durazno													
Yuki - Pak Durazno													
Yuki - Pak Manzana													
Agua													
Mezcla de Manteado													
Mezcla de Chocolate													
Oreo													
Chips ahoy													
Barquilla													
Topping de Chocolate													
Topping de Fresa													
Topping de Dulce de Leche													
Huevos													
Cachitos													
Harina para arepa													
Leche													

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En la parte superior se encuentra en nombre del formato, la fecha y la insignia de la empresa.

En las dos primeras filas se especifican las horas, que indican el momento que debe ser revisado el waste incompleto.

En el primero y segundo cuadro o tabla, se puede ver que están especificados cada uno de los productos incompletos para la empresa. También están señaladas las horas que debe ser revisado el waster para así poder llenar el recuadro de total al final del día.

2.1.4.5 Control de Almacén

Es un control que se lleva con inventario diario y mensual, para garantizar el buen funcionamiento de la empresa. Los inventarios diarios se llevan a cabo todos los días. Se inventaría todos los productos con variación como carnes, pollos, panes, queso, vegetales, entre otros. A cambio del inventario mensual se inventaría todos los productos existentes en la tienda

Cuadro 9 Formato del Inventario Diario

Fecha: 06.01.16
Hora: 16:41:14

McDonald's
SAMBIL MARGARITA
Hoja de Conteo de Inventario / Diario

Local: MSA
Página: 1

/ Bodega 1					
Sec.	WRIN	Descripción	Unidad-Empaque	Subunidades	Unidades
1	1/126	PAN REG CAJA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	2/186	PAN 1/4 CAJA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	3/077	PAN BIGMAC CA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	4/950	BAST DE PAPAS	CAJ _____	BOL _____	KG _____
1	5/099	CARNE 10:1	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	6/060	CARNE 4:1	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	407/324	POLLO NUGGETN	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	439/048	PAN JUMBO	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	1395/067	POLLO CRISPY	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	19/073	COCA COLA	CAJ _____	N/A _____	GAL _____
1	168/082	CHINOTTO 5GA	CAJ _____	N/A _____	GAL _____
1	2389/000	FRESCOLITA	CAJ _____	N/A _____	GAL _____
1	5468/009	BARQUILLAS	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	8757/024	PASTEL RICOTA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
2	1100/030	QUESO FUNDIDO	CAJ _____	N/A _____	KG _____
2	1100/036	QUESO FUNDIDO	CAJ _____	BOL _____	KG _____
2	1197/096	TOCINETA FOOD	CAJ _____	PAK _____	UNI _____
2	1197/996	TOCINETA EN T	CAJ _____	PAK _____	UNI _____
2	9019/001	QUESO CHEDDAR	CAJ _____	SLE _____	UNI _____
3	21/990	NARANJA 2.5G	CAJ _____	N/A _____	GAL _____
3	42/995	COCA COLA LIG	CAJ _____	N/A _____	GAL _____
3	382/050	SUNDAE CHOC E	CAJ _____	PAK _____	LT _____
3	6294/030	SUNDAE VAINIL	CAJ _____	PAK _____	LT _____
3	8740/025	LECHE LIQUIDA	CAJ _____	N/A _____	LT _____

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En su parte superior está el nombre de la empresa, el nombre del formato, la fecha y hora correspondiente del día.

Este formato está elaborado con los productos de mayor variación en la tienda, que requieren de un control por lo costoso del mismo,

Está dividido en secciones, descripción, unidad-paquetes, subunidades y unidades.

Secciones: Consiste en sección 1(congelado), sección 2(refrigerado), sección 3 (seco).

Descripción: Nombre de cada producto.

Unidades-paquetes: Caja completas de producto.

Subunidades: Bolsas y paquetes.

Unidades: kilogramos, galones y litros.

Cuadro 10 Formato de Inventario Mensual

Fecha: 06.01.16
Hora: 16:41:26

McDonald's
SAMBIL MARGARITA
Hoja de Conteo de Inventario / Mensual

Local: MSA
Página: 1

/ Bodega 1					
Sec.	WRIN	Descripción	Unidad-Empaque	Subunidades	Unidades
0	1111/996	PIE LIMON MSA	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
0	9711/000	TORTA MARMOLEADA	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	1/126	PAN REG CAJA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	2/186	PAN 1/4 CAJA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	3/077	PAN BIGMAC CA	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	4/950	BAST DE PAPAS	CAJ _____	BOL _____	KG _____
1	5/099	CARNE 10:1	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	6/060	CARNE 4:1	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	407/324	POLLO NUGGETN	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	439/048	PAN JUMBO	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	1395/067	POLLO CRISPY	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	1581/031	TORTA DE NUTE	CAJ _____	PAK _____	UNI _____
1	1587/039	TORTA DE QUES	CAJ _____	PAK _____	UNI _____
1	1611/012	MOUSS PARCHIT	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	1611/018	MOUSSE PARCHI	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	3576/087	FRESAS CONGEL	CAJ _____	BOL _____	KG _____
1	4381/003	CACHITO J/Q	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	5747/081	TORTA DULCE D	CAJ _____	PAK _____	UNI _____
1	6788/015	MCPOLLO DLX	CAJ _____	BOL _____	UNI _____
1	7101/051	CHANTILLY CON	CAJ _____	PAK _____	LT _____
1	7492/024	BASTONES YUCA	CAJ _____	BOL _____	KG _____
1	45/061	SALSA TOM IND	CAJ _____	N/A _____	UNI _____
1	28/096	CEBOLLA FRES	CAJ _____	BOL _____	KG _____
1	764/034	CEBOLLA REGUL	CAJ _____	N/A _____	KG _____
1	9239/001	SALS BIGMAC L	CAJ _____	N/A _____	KG _____
1	19/073	COCA COLA	CAJ _____	N/A _____	GAL _____

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En su parte superior está el nombre de la empresa, el nombre del formato, la fecha y hora correspondiente del día.

Este formato está elaborado con los productos existentes en la tienda.

Está dividido en secciones, descripción, unidad-paquetes, subunidades y unidades.

Secciones: Consiste en sección 1(congelado), sección 2(refrigerado), sección 3 (seco).

Descripción: Nombre de cada producto.

Unidades-paquetes: Caja completas de producto.

Subunidades: Bolsas y paquetes.

Unidades: Kilogramos, galones y litros.

2.1.4.6 Elaboración de Nóminas

Es el instrumento que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa, como para el sujeto encargado de regular las relaciones laborales. Es un control administrativo donde se llevan las horas trabajadas de cada trabajador durante su jornada laboral y horas de descanso. También, se anexan los reposos médicos, inasistencias, horas extras trabajadas y días libres.

Para el pago de ticket de alimentación correspondiente a cada trabajador se debe tomar en cuenta los días trabajados, durante un lapso de tiempo determinado por la empresa y que se hace efectivo los primeros cuatro días de cada mes. Para efectos administrativos, este procedimiento se realiza directamente en el sistema operativo LANSYS.

McDonald's utiliza el sistema LANSYS, para el pago de nómina, el cual consiste en ahorrar o minimizar el tiempo para pagar a los empleados.

El procedimiento es el siguiente:

- Registrar a los empleados en el sistema LANSYS, con nombres y apellidos del empleado y el número de cédula, para la realización de la nómina semanal.

- Se verifica a través del Marcador Diario (CUANTUM), el cual está conectado con el sistema LANSYS, donde arroja las horas trabajadas y los días faltantes, para ser tomados en cuenta para el pago de la cesta ticket. Además se refleja en el sistema las horas diurnas, nocturnas y extra nocturnas.

A continuación se describe el formato utilizado para la realización de la nómina.(Cuadro 10)

Cuadro 11 Nómina

Horarios del domingo 06/12/2015 al sábado 12/12/2015							
Nombre	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Ramos María	Libre	10-5	10-5	10-5	10-5	10-5	10-5
Pérez Jorge	10-5	Libre	5-11	5-11	5-11	5-11	10-5
Roja jose	5-11	5-11	5-11	Libre	libre	10-5	10-5
Roja cristian	10-5	libre	libre	10-5	5-11	5-11	5-11
Toscano Antonieta	5-11	5-11	Libre	libre	5-11	5-11	5-11
Silva mari	5-11	10-5	10-5	10-5	libre	libre	10-5
Pereira Mayerlin	libre	10-5	10-5	5-11	10-5	10-5	libre
Cardón Juan	5-11	5-11	libre	libre	10-5	5-11	10-5
Ramírez rayt	10-5	5-11	5-11	libre	libre	5-11	5-11
Rodríguez José	10-5	libre	libre	5-11	10-5	5-11	10-5

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En su parte superior se aparece la fecha del horario de cada empleado y se especifica el lapso de tiempo trabajado.

La primera columna es para identificar a los empleados de la empresa con sus nombres y apellidos.

Los cuadros subsiguientes se identifican los días de semana trabajados, con las especificaciones de las horas a trabajar y sus días libres.

Para darle valides al horario, la gerente general lo firma y estampa el sello de la gerencia.

A continuación se describe el formato digitalizado para el registro en el sistema y para formalizar el pago al empleado, realizando el procedimiento por cada uno de ellos. (Cuadro 11)

Cuadro 12 Formato del Programa LANSYS

LanSys Sistemas,S.A. • Carga Manual de la Forma 14.100 del IVSS							
• Datos de la Empresa							
Empresa:						Número Empresa:	
Dirección:							
Representante Legal:		Cédula:		Teléfono:			
• Datos del Empleado							
Trabajador:				Cédula:	V-xxxxxx		
Fecha de Ingreso:		Fecha de Retiro:					
• Salarios Devengados							
Años:							
Meses:							
Enero							
Febrero							
Marzo							
Abril							
Mayo							
Junio							
Julio							
Agosto							
Septiembre							
Octubre							
Noviembre							
Diciembre							
• Declaración Jurada							
Firmante:				Cédula:			
Cargo:				Lugar:		Fecha: 12/08/2013	
Imprimir Planilla 14.100 Imprimir Pantalla							

Fuente: Información proveída por el consultor de McDonald's Sambil. (2015)

En la parte superior se identifica el formato.

En el recuadro siguiente se escribe el nombre de la empresa, la dirección, el representante legal (gerente de Recursos Humanos), la cédula de identidad del representante legal, y número telefónico de la empresa.

En el recuadro Datos del Empleado, se coloca el nombre y apellido del mismo, su cedula de identidad, fecha de ingreso, y fecha de retiro si este fue liquidado de la empresas.

En la parte Salario, se describe el año y el mes a pagar, además de los meses cancelados.

Al final del formato aparece Declaración Jurídica, donde se especifican los datos personales y laborales de la persona que lo firma. Esto con la finalidad de corroborar la información antes expuesta.

Se imprime original y copia, la primera para ser archivada, y la segunda para ser entregada al interesado.

2.1.4.7 Control de Seguros y Riesgos, Higiene y Seguridad Social

El sistema de Seguridad Social constituye un elemento imprescindible y un objetivo esencial de la sociedad, como sistema de protección pública de cualquier situación de necesidad y para todos los ciudadanos. Trata de proteger la estabilidad laboral del empleado, el salario y la capacidad productiva y la tranquilidad de su familia. Tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

Por otro lado, constituye una de las principales bases para la preservación de la fuerza de trabajo, adecuada y orientada a garantizar condiciones de salud y bienestar de los empleados dentro de las organizaciones para minimizar los aspectos de insalubridad, peligrosidad y condiciones ambientales.

McDonald's asienta la obligación de cotizar al empleado desde el comienzo de la prestación del trabajo y no se interrumpe mientras dura la relación laboral entre el empresario y el trabajador. Incluso subsiste en las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia natural, disfrute de los periodos de descanso por maternidad y paternidad, o periodos de prueba del trabajador.

Comparación de la Teoría y Praxis

Basado en la experiencia que se obtuvo durante 2 años laborando en la empresa, se puede explicar que ha sido una gran oportunidad, la cual permitió cumplir con objetivos profesionales exigidos por la carrera. Esta

experiencia sirvió como base para el crecimiento profesional, que se basa en un aprendizaje significativo adquirido en la realidad laboral in situ.

Por medio de reuniones continuas con el asesor empresarial, se desarrollaron diferentes actividades dentro del área de administración lo que contribuyó a mejorar y tener un desenvolvimiento óptimo dentro del área de trabajo. Entre las actividades puestas en práctica, se encuentran:

- ✓ Cuadros de caja, siendo estas definidas como la relación del efectivos y punto de venta con los reporte de caja.
- ✓ La relación de factura de caja chica, la cual consiste en la verificación de las comprar realizadas con dicho fondo.
- ✓ Nómina, el pago resultante de las horas de trabajo de cada trabajador.
- ✓ Elaboración de Inventario diario y semanal.

Todas estas actividades realizadas por medio de la práctica, se logró alcanzar el objetivo principal planteado, hacer que el estudiante utilice los conocimientos adquiridos académicamente para, de ésta manera, poder ingresar al campo laboral con la formación y la puesta en marcha de la praxis en la prestación de un servicio eficiente, eficaz, de alta calidad para lograr la excelencia. Esta fue una toma de consciencia con respecto al respeto que merece el cliente, en el momento de la solicitud de cualquier servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En función al lapso de tiempo en el cual se llevó a cabo la pasantía por experiencia laboral y se recibió capacitación acerca de las actividades y procedimientos que se realizan en el Departamento de Administración, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La falta de control de los productos almacenados, crea problemas de faltantes o sobrantes, por la no realización del inventario diario. Cuya responsabilidad recae sobre el gerente o encargado del turno.
- La no adecuada aplicación del método de inventario primero adentro, primero fuera (P.A.P.F), lo que trae como consecuencia la pérdida de productos, ya que el personal encargado de la rotación no cumple a cabalidad con sus funciones. Además de no exigírseles a los proveedores colocación de la etiqueta donde especifique la expiración del producto.
- La preparación y capacitación del personal de nuevo ingreso a la tienda es de vital importancia para la optimización del servicio, ganando tiempo en efectividad y eficacia, con la finalidad de mantener la imagen corporativa y la prestación de servicio de excelencia a la clientela.
- Todo pasante debe completar el procedimiento de las actividades que tenga planificadas en el cronograma de actividades de pasantía, ya que le permitirá aumentar el conocimiento y tomar decisiones, aspirando sumir responsabilidades gerenciales dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

Es importancia tomar en cuenta las recomendaciones dadas, con el fin de obtener resultados favorables en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

- El personal de tienda debe tomar en cuenta las normas para la rotación de los productos de acuerdo con la fecha, de modo que se utilice más el método de inventario de primero adentro, primero fuera (P.A.P.F), para evitar que los productos almacenados primero se dañen causando pérdidas a la empresa y para llevar el control de los insumos a utilizar.
- La realización de Inventario Diario por parte de los gerentes de turno, como medida preventiva de productos en estado crítico, se debe tomar en consideración los principios establecidos en el manual de operación de la empresa.
- El gerente encargado del personal debe tomar en cuenta las horas de llegada y salida de los empleados, de modo que no haya retrasos en el servicio y producción de la tienda.
- El gerente encargado de recibir la mercancía, debe tener un control con las temperaturas, con los productos congelados, debe asegurarse que esté en su temperatura correcta
- Es importante recalcar que la empresa le debe permitir al pasante indagar sobre otras actividades relacionadas con fondo de ventas, trámites de venta y factura de proveedores, para conocer los procedimientos, con la finalidad de solventar cualquier emergencia que se presente en caso de no estar presente el Gerente de área o Gerente General, quienes tiene la responsabilidad de llevarlas a cabo. Además de irlos preparando para asumir responsabilidades gerenciales en el futuro inmediato.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Goodstein, L y Pfeiffer, W. (1999) Planeación Estratégica Aplicada. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw-Hill

Felipe, J. (2000). Gestión de Hoteles, una nueva visión. Madrid: Paraninfo

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6076, Mayo 07, 2012.

Decreto con Rango Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6079, Junio 15, 2012.

Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 35.921, Marzo 15, 1996.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5433, Marzo 3, 2000.

Matiniz, A. (2009). Manual para la planificación del entrenamiento: McDonald's

McDonald's (2007). Manual del Empleado

Chiavenato, I. (1998) Administración de Recursos Humanos.

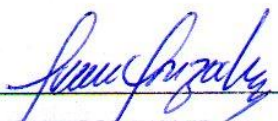
México: Mc Graw- Hill.

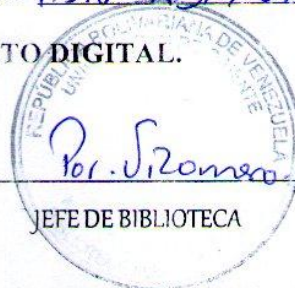


UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO NUEVA ESPARTA
BIBLIOTECA SONIA QUIJADA

CONSTANCIA

Por medio de la presente se hace constar que el ciudadano (a): Jonathan Romeros portador
de la Cedula de Identidad N° 22998068, cursante de la carrera 75.U ADM Emp. Hoteleria
asistió al taller: **NORMATIVA DE ENTREGA DE TESIS EN FORMATO DIGITAL.**


FACILITADOR TALLER



METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA ALIMENTOS BARCELONA C.A. (McDonald´s) MUNICIPIO MANEIRO, PAMPATAR, ESTADO NUEVA ESPARTA
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Romano Ramírez Jonathan José	CVLAC: 22.998.068 E MAIL: jonathanromano94@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Departamento
McDonald's
Administración
Control
Caja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
<u>Ciencias Administrativas</u>	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

RESUMEN (ABSTRACT):

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears to be a standard notebook page or a sheet of stationery.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU X	JU
Lic. Leonardo Rivas	CVLAC:	V-4.334.834			
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lic. Antulio Martini	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:	14987300			
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	mayo	28
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_final_Br_Jonathan_Jose_Romano_Ramirez	.docx
Trabajo_final_Br_Jonathan_Jose_Romano_Ramirez	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u
v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (**OPCIONAL**)

TEMPORAL: _____ (**OPCIONAL**)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

ÁREA DE ESTUDIO:

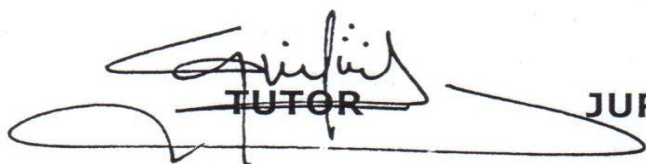
INSTITUCIÓN:

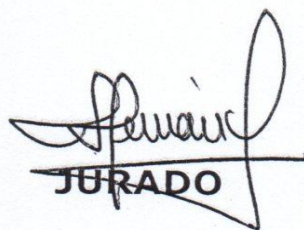
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"


AUTOR


TUTOR JURADO


JURADO

POR LA COMISION DE TESIS