



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO
DE LOS ESTANDARES DE DISTRIBUCION; PARA LA
DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TUTOR
MASTER LUIS SUAREZ PIÑEIRO**

**AUTORES
Juan José Peñaherrera Hidalgo
Johanna Liliana Cáceres Yunga**

Diciembre 2012



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES**

CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR

En calidad de tutor del proyecto de investigación, nombrado por la Directora de la Escuela de Ciencias Contables de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Certifico:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el Tema:REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE DISTRIBUCION; PARA LA DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A., presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar al título de :

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO – CPA

La formulación del problema de investigación se refiere a:¿ la elaboración de un reglamento interno de trabajo para una mejor comunicación y protección de los derechos tanto del trabajador como del empleador?

El mismo que consideramos debe ser aceptado por reunir los requisitos legales, viables e importancia del tema:

Presentado por los Egresados:

Juan José Peñaherrera Hidalgo C.I. 0915623938

Johanna Liliana Cáceres Yunga C.I. 0913774253

**MSC. Luis Suarez Piñero
TUTOR**

CERTIFICADO DE AUDITORIA Y CESION DE DERECHOS

Nosotros, Juan José Peñaherrera Hidalgo y Joanna Liliana Cáceres Yunga, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos con criterios y opiniones científicas que en el mismo se declara, como producto de la investigación realizada por nosotros. De la misma forma cedo mis derechos a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y normatividad institucional vigente.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de que la **DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. utilice dicho REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.**

Juan José Peñaherrera Hidalgo
C.I. 0920924123

Johanna Liliana Cáceres Yunga
C.I. 0913774253

DECLARACIÓN

Declaro que el contenido, los criterios y las opiniones emitidas en este trabajo son de expresa responsabilidad del autor. Queda prohibida la utilización, copia parcial o total por cualquier medio digital, escrito o magnético; sin previa autorización.

Juan José Peñaherrera Hidalgo– JohannaLiliana Cáceres Yunga

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Padre Celestial DIOS, por ser mi guía y fortaleza en esté, y todos los momentos que he pasado en el transcurso de la vida que él me ha regalado. Él es quien me ayuda día a día a crecer como persona y como profesional, llevándome de su mano para cumplir metas y anhelos en mi vida.

A la DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. por permitir desarrollar mi proyecto de implementación en su empresa, para un mejor desempeño y seguridad laboral para sus empleados y la empresa, así continúe sirviendo al mercado guayaquileño.

A mi Madre por ser la inspiración, por ánimo en todo momento y etapa de mi vida estudiantil, para culminar mi carrera, además a todas aquellas personas que DIOS puso en mi camino para guiarme en la formación como una persona con amor y principios bíblicos para ser una persona de bien. De igual manera a mis hermanos, por su ayuda en el transcurso de mi carrera.

A mis amigos que me alentaron en el transcurso y en la culminación de la vida universitaria, a mi profesora de colegio señora Bohórquez quien fue la que me impulso a terminar mis estudios, como también a mis profesores que compartieron sus conocimientos y consejos para llegar a ser una profesional con éxito. Agradezco al **MSC. Luis Suarez Piñero** por su apoyo, ayuda, dirección y paciencia durante todo este periodo de elaboración de la tesis; reconociendo su don para la enseñanza. Gracias.

Juan José Peñaherrera Hidalgo – JohannaLiliana Cáceres Yunga

DEDICATORIA

Dedico este trabajo concluido a DIOS, mi familia, ya que gracias a ellos y a su amor, consejos, enseñanzas y los valores inculcados y aprendidos a lo largo de mi vida he logrado alcanzar uno de mis anhelos y metas, superando dificultades con su apoyo. Sobre todo dedico este trabajo a Jesucristo, quien es el que me da la vida y me bendice cada instante; ya que con el todo lo puedo porque Cristo me fortalece.

Dedico este trabajo y toda mi vida universitaria a mi futuro y a las personas que vendrán detrás que se serán beneficiadas por el plan de carrera que construí durante estos últimos años.

INDICE GENERAL

Diseño de proyecto de Investigación Reglamento Interno de Trabajo.....	09
--	----

CAPITULO I

1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.1.1. Causas y consecuencias del problema.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	11
1.1.3. Delimitaciones del problema.....	12
1.2. Objetivos.....	12
1.2.1. Objetivos generales.....	12
1.2.2. Objetivos específicos.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Hipótesis.....	13
1.5. Variables.....	13

CAPITULO II - FUNDAMENTO TEORICO

2.1. Proceso de distribución.....	14
2.1.1. Pasos de cumplimiento de estándares.....	15
2.1.2. Consumidores.....	16
2.1.3. Flota - imagen de la flota.....	16
2.1.4. Planeación paquetes de servicio al cliente.....	23
2.1.5. Reparto despacho y recepción.....	24
2.1.6. Gestión administración.....	25
2.1.7. Utilidad Planificación y control financiero.....	32
2.1.8. Evaluación de estándares de Distribución.....	36
2.2. Que es un reglamento interno de trabajo.....	36
2.2.1. Bases legales.....	36
2.2.2. Campo de aplicación.....	39

CAPITULO III - DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Unidad de estudio (población y muestra).....	40
3.2. Recopilación de información.....	41
3.3. Procesamiento y análisis de la información.....	42
3.4. Interpretación de los resultados.....	44
3.5. Criterio para la elaboración de la propuesta.....	49

CAPITULO IV - LA PROPUESTA

4.1. Introducción.....	50
4.2. Descripción de la propuesta.....	51
<u>Reglamento Interno de Trabajo</u>	
Condiciones de Admisión.....	51
Del periodo de Prueba.....	52
Trabajadores eventuales.....	53
Horario y jornada de trabajo.....	53
De las horas suplementarias.....	54
Días de descanso legalmente obligatorios.....	54
De las remuneraciones.....	55
Vacaciones remuneradas.....	55
Permisos.....	56
Uso de uniformes y presentación personal.....	57
Uso de internet.....	57
Prescripciones de orden.....	57
Jerarquía.....	59
Obligaciones especiales para los trabajadores.....	59
Prohibiciones especiales para los trabajadores.....	61
De las sanciones.....	66
Faltas graves.....	67
Procedimiento para comprobación de faltas y formas de aplicación de las sanciones disciplinarias.....	68
Regulaciones especiales para los trabajadores que manejan fondos.....	69
Disposiciones generales.....	70
4.3. Beneficios de la propuesta.....	71
4.4. Evaluación de la propuesta.....	73

CAPITULO V - CONCLUSION

5.1. Conclusión.....	75
5.2. Recomendación.....	76
5.3. Bibliografía.....	77
5.4. Anexo.....	81

DISEÑO DE PROYECTO DE INVESTIGACION

TEMA: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA DISTRIBUIDORA DE CERVEZA Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTANDARES DE DISTRIBUCION.

JUSTIFICACION DEL TEMA:

La presente investigación se justifica por motivo que en la ciudad de Guayaquil, encontramos un sinnúmero de distribuidoras que se dedicada a la venta de bebidas alcohólicas, en especial del producto cerveza pilsener, de la cual tomaremos como muestra de trabajo la distribuidora de cerveza ubicada en la zona centro de la ciudad de Guayaquil, ellos disponen de varias productos en la cual su mayor movimiento o principal producto es la distribución de cerveza, dicha distribuidora no cuenta con un reglamento interno de trabajo y esto ocasiona que no se cumplan un adecuado proceso en el cumplimiento de estándares, que les permita desarrollar sus actividades acorde con los principios establecidos por la cervecería además es necesario revisar el manual funcional que defina de manera oficial y directa que es lo que debe hacer, de forma ágil y rápida en cada función o cargo desempeñado, y así detectar las falencias en la distribución del producto y en algunos casos el duplicado de los pedidos solicitados por los clientes.

Es necesario e imprescindible que una distribuidora de cerveza además de un organigrama exista un reglamento interno de trabajo que vaya acorde a las leyes vigente en el Ecuador y a su manual de reglamento interno que determina las actividades o tareas que deben realizar cada empleado, socio o directivo de cualquier nivel; basadas en principios, normas y políticas de esta compañía.

La Distribuidora de Cerveza de la ciudad de Guayaquil de la zona centro , tiene la necesidad de utilizar las herramientas que proporcionan la distribución y operaciones, con el objeto de que se pueda establecer lineamientos concretos de su administración y distribución y así cumplan con los requerimientos establecido por la cervecería nacional, por esta razón, dicha distribuidora debe crear un reglamento interno de trabajo y terminar con las falencias en el incumplimiento de las actividades de cada trabajador de dicha compañía.

En la forma que trabajan sus empleados sin un reglamento ocasiona una situación variable de incumplimientos en sus operaciones en la actualidad, creando y aplicando debidamente se podrá palpar en un futuro inmediato el cumplimiento de los estándares solicitados por la cervecería nacional así como un decremento en la devolución del producto por el usuario, falta de los trabajadores lo cual perjudica no solo esta distribuidora, sino a la cervecería nacional y los usuarios de las rutas asignadas a esta distribuidora en la ciudad de Guayaquil.

La administración, distribución y operaciones será el resultado de la aplicación del reglamento interno de trabajo y consecutivamente la mejora en los estándares de distribución y conocimiento disponibles por parte de sus administradores.

El problema que existe en la distribuidora de cerveza en la ciudad de Guayaquil zona centro, amerita la utilización inmediata de un reglamento interno de trabajo y una aplicación consecutiva con los estándares de distribución, como base para un adecuado cumplimiento de los trabajadores en la entrega del producto de este tipo de organizaciones, así como la correcta asignación de tareas, para un excelente cumplimiento que se verán reflejados a través de los estándares de distribución.

CAPITULO I

1.1. Planteamiento del problema.

En la empresa Distribuidora de cerveza lo más resaltante de la investigación, es que se pudo extraer diferentes problemas que se presentan en la distribución por no tener un adecuado direccionamiento y cumplimiento en el control por parte de los empleados esto se considera como problema de mayor importancia por la falta de un reglamento interno para el control y distribución de la cerveza.

1.1.1.- Causas y consecuencias del problema.

Las principales causas son por el desconocimiento de normas de distribución, entrega desordenada del producto, poca comunicación de los empleados, no hay responsabilidad en el manejo de los documentos y dinero en la entrega de los productos.

El desconocimiento por parte de los empleados tenemos Consecuencias las cuales podemos ver reflejadas en:

No saber los requerimientos del cliente de manera precisa, no asegurar plazos de entrega y fechas precisas, no mantener informado al cliente a lo largo de la vida del pedido, no transmitir eficientemente la información de los pedidos.

1.1.2. Formulación del problema.

Es importante determinar, si es la facultad exclusiva del empleador la organización interna de la empresa, todo según la ley y los requisitos que se necesitan para la formación de una empresa, siendo el empleador quien debe formar el organigrama de la institución y sus reglamentos internos con los que respecta a los horarios de trabajo.

El canal de distribución representa un sistema interactivo que implica a todos los componentes: fabricante, intermediario y consumido. Según sean las etapas de propiedad que recorre el producto o servicio hasta al cliente.

¿Cómo incidiría la elaboración del reglamento para el control interno en el cumplimiento de los estándares de distribución de una Distribuidora de Cerveza en la zona centro de la Ciudad de Guayaquil?

1.1.3. Delimitaciones del problema.

AREA: Control Interno.

ASPECTO: Reglamento de control interno de trabajo.

TEMA: Reglamento Interno de Trabajo para la Distribución de cerveza de la zona centro de la ciudad de Guayaquil.

OBJETIVOS.

1.2.1. Objetivo General.

Diseñar un reglamento interno de trabajo, que permita mejorar los estándares de distribución de la empresa.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Diagnosticar las falencias actuales de los trabajadores que se producen en la distribuidora del cumplimiento de estándares.
- Determinar las estrategias para el control del cumplimiento de estándares a través del reglamento interno de trabajo.
- Crear hojas de cumplimiento para definición de los estándares de distribución.
- Estructurar las estrategias para efectuar el control de los estándares.
- Analizar el cumplimiento de los estándares de distribución.
- Aprobación del reglamento interno de trabajo por el ente regulador MRL.

1.3. Justificación

El reglamento interno regula las relaciones de la empresa con sus trabajadores en aquellos puntos en las cuales se exige una definición más precisa, entre las que indica la ley y las condiciones particulares de la actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad en caso de discrepancias.

La Distribuidora tiene la necesidad de utilizar las herramientas que proporcionan la distribución y operaciones, con el objeto de que se pueda establecer lineamientos concretos de su administración y distribución y así cumplan con los requerimientos establecidos por la Cervecería Nacional.

Las divisiones y cargos que tengan bajo su autorización de un conjunto de servidores que establecerán y aplicarán artificios y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, para el cumplimiento de resultados, La ejecución eficiente y económica de las funciones establecidas a cada trabajador, cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas, la utilización eficiente tecnológicos, financieros, recursos humanos y materiales.

El objetivo de la distribución es poner en contacto a los productores con los consumidores. La distribución, es un sector de actividad con importantes repercusiones sociales y económicas.

La distribución, es un elemento principal para mover el mercado de todos los productos y por encontrarse toda la producción, va crear utilidades a los consumidores y servicios a los productores. La distribución crea al consumidor utilidad de lugar, de tiempo, de forma y de creación de surtidos de posesión.

La distribuidora comercial asume riesgos al comprar los productos del fabricante, ya que puede ocurrir que estos no se vendan, porque pueden ser obsoletos, se estropeen en el almacén, los roben, o existan errores de facturación.

En definitiva, la distribución comercial es el puente que une la producción con el consumo debido a que ofrece al consumidor “el producto adecuado, en el lugar adecuado y en el momento adecuado”.

1.4. Hipótesis.

La elaboración de un Reglamento interno en la distribución de cerveza permitirá mejorar los estándares de distribución.

1.5. Variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Reglamento interno de trabajo.

VARIABLE DEPENDIENTE

Estándares de distribución, tiempo de enfoque de los pedidos, cumplimiento de los estándares solicitados por el proveedor de cerveza nacional.

CAPITULO II

2.1. Proceso de Distribución.

El Proceso de Distribución es el camino seguido por un producto o servicio para ir desde la fase de producción hasta el consumo.

El tamaño de canales de distribución se mide por el número de intermediarios que forman el camino. Se habla de canales “largos” cuando tienen muchos intermediarios canales “cortos” cuando lo forman pocos intermediarios. No existe un acuerdo en definir cuando un canal es considerado largo o corto, pero frente a opiniones que establecen un canal corto con uno o ningún intermediario y canal largo por más de dos intermediarios, llegaríamos a la conclusión de que el canal con dos intermediarios se denominaría con el nombre “normal, clásico o estándar”, que en la práctica es el más difundido

La Distribuidora de Cerveza actualmente trabaja bajo un sistema de pre-venta con el único objetivo de mejorar el proceso de distribución y logística, este proceso comprende desde la distribución, la planificación, la organización y el control de todas las actividades relacionadas con el traslado y almacenamiento de cerveza. El sistema de pre-venta de la Distribuidora de Cerveza funciona de la siguiente manera: A través de una llamada telefónica a la distribuidora por parte de los puntos de ventas ya sean estos autoservicios, tiendas, bares y discotecas se toma el pedido y posteriormente se realice la entrega del producto por parte del distribuidor en su respectivo día de visita. Por los cambios implementados en la Distribuidora en el proceso pre-venta, los distribuidores han tenido un mayor inconveniente, puesto que antes ellos manejaban su cartera de cliente y auto gestionaban estrategias de ventas y promociones, sin embargo ahora tanto el distribuidor como los minoristas o los mayoristas han tenido que adaptarse al nuevo sistema de pedidos y recepción del producto.

Anteriormente las visitas no eran programadas solo cuando el cliente estimara necesario, con este nuevo método se procura implementar una cultura de planificación de pedidos y fecha de entrega, de no ser así el más afectado sería el consumidor final.

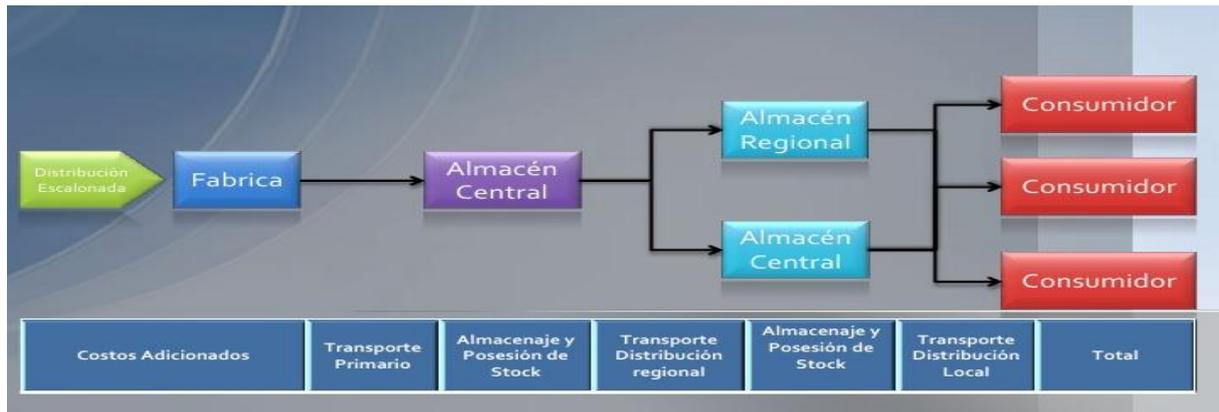
La Distribuidora ha conseguido que la entrega de bebidas sea máxima de 48 horas y el tiempo de descarga que normalmente era de tres horas se redujera a una hora.

El proceso de distribución realizado por la Distribuidora de Cerveza es la siguiente:

Inicia con la salida de los camiones con la cerveza, se cuenta con número de rutas (el número varía de acuerdo a la cantidad de población), estas rutas comprenden una zona que está conformado por 6 sectores determinado así que la distribuidora tiene muy bien organizado y supervisado la logística desde que sale de la distribuidora hasta que llegue a su destino final.

A continuación se detallan los lugares más concurridos por el consumidor.

- Autoservicios
- Licorerías
- Tiendas
- Supermarket
- Minimarket
- Tiendas
- Bares - Billares
- Restaurantes
- Clubes Sociales
- Discotecas



2.1.1. PASOS DE CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES

- Análisis de la capacidad y tiempo de preparar el producto.
- Capacidades
- Tamaño de Flota
- Distribución de la flota por centro de distribución



2.1.2 CONSUMIDORES

- Patrones de Consumo– Almacenamiento–Devoluciones



2.1.3. FLOTA



IMAGEN DE LA FLOTA

"Presentación y limpieza de la flota (Calidad)"

Se Reflejará a través de la flota una buena imagen corporativa y garantizar la calidad de nuestros productos,

- 1.- Vehículos apropiadamente pintados.
- 2.- Limpieza de la flota por lo menos 1 vez a la semana soportado en registros
- 3.- Flota libre de óxido, choques y abolladuras
- 4.- Neumáticos limpios
- 5.- Camiones menores a 10 años

Excepcional 1.- Existe un Plan de Limpieza de la flota completa y se monitorea semanalmente

Excepcional 2.- Existe un plan de mantenimiento anual del estado de imagen de flota con seguimiento mensual.

"Limpieza de la cabina de la flota(Calidad)"



Se debe mantener la limpieza y orden de la cabina del camión y preservar los accesorios y dispositivos electrónicos (cerebro, panel de control, equipos de comunicación, etc.)

- 1.- Cabina limpia (sin basura, papelería no transaccional, sin restos de comida y bebidas, etc.)
- 2.- Todos los indicadores y artículos electrónicos y electromecánico funcionan (Panel de control Velocímetro, indicador de gasolina y de revoluciones por minuto, luces interiores, limpia vidrios)
- 3.- Accesorios completos y en buen estado y funcionando (espejos, manubrios)
- 4.- Elementos de mantenimiento y seguridad requeridos por la ley de transito vigente (extintores, triángulos, herramientas básicas, botiquín)
- 5.- Asientos limpios y bien tapizados
- 6.- No debe existir ningún tipo envases con ningún tipo de líquidos.
- 7.- No usar tickets, imágenes, ni adornos en la cabina

"Excepcional. Dentro del plan de limpieza de la flota se considera la limpieza y presentación de la cabina y se monitorea semanalmente

"Cortinas o carrocería en buena condición (Calidad)"



Se tendrá que, "Proteger el producto de las exposiciones (polvo, luz solar, lluvia) y mantener su calidad hasta el Punto de Venta, las Cortinas: (camiones de reparto y camiones TL), Carrocería: (Montacargas, camiones de reparto y camiones TL)""

- 1.- Cortinas libres de rasguños, limpias, ordenadas y aseguradas correctamente.
- 2.- Carrocería libre de suciedad y restos de vidrios
- 3.- Cortinas o puertas corredizas funcionando correctamente
- 4.- Cortinas cerradas durante el proceso de transportación

Excepcional 1.- Existe y se cumple un plan de mantenimiento preventivo de las cortinas y carrocerías de toda la flota

Excepcional 2.- Existe y se cumple un plan de limpieza de las cortinas y carrocería de toda la flota.

Excepcional 3.- Se evidencia seguimiento de reparación de daños en no más de 8 días (ciudad), 15 días (provincias)

"Publicidad de flota de acuerdo con política corporativa(Servicio) "

Mantener en las mejores condiciones la exposición de nuestras marcas en la flota (camiones de reparto y camiones TL)"

- 1.- Logotipos y colores de marcas actualizados
- 2.-Colores de la publicidad ni desteñidos, ni opacos
- 3.- Limpias y libre de óxido
- 4.- Aplicación de los requerimientos incluidos en el manual de imagen corporativa

Excepcional. Evidencia de seguimiento y coordinación del cumplimiento del Plan de Renovación

OPERACIÓN DE LA FLOTA

Registro de información general, técnica y apoderado asignado(Control)"

Conocer la información básica de la flota y montacargas con el fin de tener un efectivo manejo de responsabilizar a un representante o apoderado a cada unidad de la flota.

1.- Ficha de información como marca, modelo, tipo, número de chasis y de motor, fecha de compra, carga máxima por eje, peso total, tamaño de motor, potencia/rendimiento, capacidad de carga, el número de neumáticos, tipo de combustible, capacidad máxima de combustible, número de matrícula y número de póliza y compañía de seguro

2.- Acta de entrega-recepción de las unidades de flota a cada conductor y operador de montacargas como apoderados asignados.

Excepcional. Sistema de información que contenga los datos generales y técnicos que sirva de base para generar reportes de control de inspección, precisión de fallas y daños, reparaciones en progreso, entre otros.

"Inspecciones de flota y montacargas a diario(Eficiencia)"

Mantener un control diario de flota y montacargas por turnos, para generar alertas preventivas y correctivas de mantenimiento"

1.- Registro de Inspección diario de flota y por turnos del montacargas, al inicio de cada jornada y almacenado por un mínimo de 3 meses

2.- La inspección debe ser ejecutada por el chofer u operador y revisada por el Supervisor de turno

3.- Capacitación en el procedimiento de inspección a todo el personal de flota y montacargas

4.- Existe evidencia de las acciones realizadas para dar solución a las observaciones encontradas en las inspecciones diarias en un máximo de 7 días.

"Excepcional 1.- Existe evidencia de las acciones realizadas para dar solución a las observaciones encontradas en las inspecciones diarias en un máximo de 3 días.

"Odómetros y horómetros operando y utilizados(Eficiencia)"

Controlar la variable de operación para mejorar la eficiencia del uso de los recursos.

- 1.- Los odómetros y horómetros están funcionando
- 2.- Los choferes y operadores deben garantizar la inmediata comunicación de fallas o defectos en equipos de medición.
- 3.- Los kilómetros u horas deben ser actualizadas para registrar las distancias o tiempos de uso mientras el equipo de medición estuvo defectuoso.

Excepcional. Revisión de la desviación del kilometraje recorrido vs. el planificado, para detectar posibles fallas en los medidores de distancias u horas (consistencia de información).

MANTENIMIENTO

"Programas de mantenimiento Preventivo(Control)"

Tener un programa de mantenimiento por cada unidad que permita controlar su ejecución "

- 1.- Programa anual (Flota <a 5 años) y semestral (Flota >a 5 años) de mantenimiento preventivo para cada unidad de flota y montacargas. Estos programas deben estar alineados con las recomendaciones del fabricante
- 2.- Comunicar el programa de mantenimiento preventivo al apoderado de cada unidad de la flota y montacargas

Excepcional. Tener un sistema de información actualizado y ordenado por vehículo que permita dar seguimiento al cumplimiento del programa

"Programas de mantenimiento Preventivo(Cumplidos y eficientes)"

Alargar la vida útil de las unidades y reducir la posibilidad de parar la operación por daños a través de la ejecución del programa de mantenimiento.

- 1.- Registro del control del mantenimiento de los camiones, realizado por el Supervisor de Rutas.
- Excepcional. Análisis de la ejecución del programa de mantenimiento que permita dimensionar ahorros por su cumplimiento.

"Registro y control de trabajos correctivo y reporte de fallas(Control)"

Prevenir costos excesivos de mantenimiento, asegurar la calidad de los servicios y reparaciones realizados a la flota y montacargas,

- 1.- Llevar registro de mantenimiento correctivo de la flota y de montacargas por unidad, almacenado durante los últimos 6 meses.
- 2.- Llevar registro órdenes de trabajo por vehículo almacenadas durante los últimos 6 meses.
- 3.- Tener soportes (Facturas) de los trabajos realizados

Excepcional 1.- Análisis de costos actuales Vs el año anterior

Excepcional 2.- Los costos deben reflejar una reducción en relación al año anterior.

GESTION NEUMATICOS

"Neumáticos apropiados a las condiciones de ruta y ubicación (Eficiencia)"

"Tener neumáticos apropiados para las condiciones de las rutas y operaciones. Una mala selección puede originar costos excesivos por un desgaste prematuro de los neumáticos, así como afectar el adecuado rendimiento de las unidades.

Recomendación según tipo de vías:

100% Asfalto: Eje frontal y posterior Llantas Direccionales

70% Asfalto y 30 % Destapado: Eje frontal: Llantas Direccionales.

Eje posterior: Llantas Mixtas

50% Asfalto y 50 % Destapado: Eje frontal: Llantas Mixtas.

Eje posterior:Llantas de Tracción"

- 1.- Documento emitido por la empresa proveedora indicando las referencias de neumáticos a utilizar dependiendo a las condiciones de ruta y ubicación.
- 2.- Ficha de neumáticos con los siguientes registros: Fecha de compra,km proyectados de uso, km de recorrido, daños importantes, vehículo a quien está asignado.
- 3.- Menos del 85% de neumáticos apropiados según las condiciones de ruta y ubicación de vehículos, definido por la empresa proveedora del servicio.
- 4.- Entre 85% y 95% de neumáticos son apropiados según las condiciones de ruta y ubicación de vehículos, definido por la empresa proveedora del servicio.
- 5.- Todos los neumáticos de acuerdo a las recomendaciones de la empresa proveedora

"Excepcional. Cuenta con un sistema de información actualizado que le proporciona reportes relacionados con el desempeño y/o indicadores de control de los neumáticos.

"Uso y presión de los neumáticos(Eficiencia)"

"Prevenir daños en los neumáticos debido a la falta de presión adecuada, disminuir el riesgo de accidentes y paradas operativas por circular con llantas en mal estado.

- 1.- Llevar registro de inspecciones diarias de la flota en la sección de neumáticos y almacenados por 3 meses.
- 2.- 100% de neumáticos tienen una profundidad de labrado mayor a 2mm. (Control de desgaste para realizar re-encauche)
- 3.- 100% de neumáticos tienen una presión de acuerdo al requerimiento (Tolerancia de +/- 5 libras ó 0,35 bar)
- 4.- Todas las válvulas inaccesibles deben contar con extensiones.

"Dirección y suspensión alineadas(Eficiencia)"

Salvaguardar la vida de los neumáticos, debido a excesivos desgaste por fallas mecánicas."

- 1.-Facturas del servicio o informe de alineación y balanceo por vehículo.
 - 2.- Servicio de alineación cada 10.000 km en todas las unidades
- Excepcional. Sistema de información con registros de alineaciones y balanceo por unidad, por fecha y por km de recorrido, con alerta del próximo mantenimiento.

"Auditorías de desempeño de los neumáticos(Eficiencia)"

Contar con un comentario profesional e independiente del estatus de los neumáticos que sirva para reaccionar oportunamente ante cualquier novedad reportada.

- 1.- Auditorías de neumáticos internos y/o externos.
- 2.- Planes de acción correctivos o preventivos resultantes de las auditorías.
- 3.- Reducción de costos por compras o mantenimientos de neumáticos.
- 4.- Mejoras en los indicadores de desempeño, Km de rendimiento, reencauche.

Excepcional. Análisis del desempeño y rendimiento de los neumáticos, reducción de costos e indicadores de reencauche.

Tiene 3 rutas de las cuales solo una es propia una la alquila Dinadec y la otra otro proveedor, los mantenimientos corren por cuenta por de los proveedores

Recién van a cambiar una llanta desde que compró el camión, según las recomendaciones en las auditorías de neumáticos

2.1.4. Planeación

Paquetes de servicio al cliente.

"Conocimiento profundo del cliente y de los servicios que estos requieren(Servicio)"

Conocer las necesidades de los Puntos de Venta del territorio asignado asegurando una correcta entrega de los productos del portafolio.

- 1.- Existen Base de Datos de clientes.
- 2.- La Base de Datos están actualizadas, e incluyen acuerdos de servicio
- 3.-Evidencia registro de visitas a clientes.
- 4.- El socio o su supervisor visita al 6% de clientes A, 3% de clientes B y 1% clientes C por lo menos una vez al año realizándoles el siguiente cuestionario:
 - a.- Nombre y código del cliente.
 - b.- Dirección del cliente.
 - c.- Fecha de visita.
 - d.- Temas discutidos.
 - f.- Requerimientos de los clientes.
 - g.- Acuerdos y próximos pasos.

Excepcional 1.- Excepcional.Clientes visitados y cuestionario realizado.

Excepcional 2.- Actas de Mini Negocios.

Excepcional 3.- Evidencias de acciones tomadas para mejorar el servicio al Punto de Venta

CONTROL DE RUTAS

"Manejo del producto en parada mejorado(Eficiencia - servicio)"

Generar eficiencias en reparto, disminuyendo el tiempo de parada y la jornada laboral.

- 1.- Registro de tiempos de entrega por ruta (promedios).
2. - Registro de caja por cliente mensual
- 3.- Tripulación capacitada en tiempo de entregas y uso de equipos como carretillas para mejorar los tiempos de parada.

Excepcional 1.- Planes de acción para reducir los tiempos de los clientes con mayor tiempo de atención.

Excepcional 2.- Evidencias de mejoras en tiempo promedio de entrega y Seg/caja.

"Retroalimentación de rutas(Eficiencia)"

Conocer particularidades y novedades periódicas de los sectores asignados.

1.- Acta de reunión semanal con retroalimentación de parte del chofer.

2.-Planes de acción para realización de mejoras a las rutas.

Existen evidencias de la ejecución de los planes realizados y de las mejoras alcanzadas.

2.1.5. Reparto

Despacho y recepción - EJECUCION EN RUTA

"Control en Ruta(Eficiencia)"

Control de secuencia de ruta y búsqueda de optimización de recorrido

1.- Reporte de novedades

2.- Auditorías de ruta (Supervisores o Socios)

3.-Excepcional 1.- Evidencia de trabajo con área de planificación para mejorar secuencia de ruta Actas de Mini negocios

Excepcional 2.- Evidencia de acciones tomadas para solucionar problemas identificados en ruta y planteados en mini negocios

"Procesos en el Punto de Venta (PDV)(servicio)"

Estandarización de las rutinas de trabajo en el punto de venta

1.- Tiene una rutina en Punto de venta que incluye:

- Confirmación del Pedido en PDV.
- Entrega de producto en sitio.
- Recepción de producto no conforme autorizado para cambio.
- Recepción del vacío.
- Crédito.
- Emisión de la factura.
- Cobranza.
- Salida del punto de venta.

2.-No se ejecutan procesos en el PdV de forma ordenada

3.- Se ejecutan los procedimientos pero no en su totalidad

4.- Se cumple los procedimientos en su totalidad

Excepcional 1.- La rutina de trabajo se cumple de forma sostenida por todos los equipos del franquiciador

Excepcional 2.- Existen iniciativas en términos de atención al Punto de Venta implementadas

"Roturas de productos terminados en tránsito hacia el cliente controladas(Eficiencia)"

Asegurar que la menor cantidad de producto se pierda en tránsito

1.- Registros de % Roturas en tránsito controlados diariamente: Botellas rotas/ botellas cargadas

2.- Las faltantes y rotas en tránsito son controladas diariamente y el promedio de los últimos 6 meses es mayor a 0.04%.

3.-Las faltantes y rotas en tránsito son controladas diariamente y el promedio de los últimos 6 meses es menor a 0.04%. (Registros y Archivos)

Excepcional 1.- Las faltantes y rotas en tránsito son controladas diariamente y el promedio de los últimos 6 meses es menor a 0.02%.

Excepcional 2.- Todas las faltantes y rotas ocurridas generan un archivo de registro.

2.1.6. Gestión Administrativa

ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO

"Efectividad del reparto controlada(Eficiencia)"

Orientar todos los esfuerzos a lograr altos niveles de efectividad del reparto (correcto SKU, correcta cantidad y correcta calidad).

1.- Indicador OTIF / OFR

Está en promedio por debajo del 90% en los últimos 6 meses. "

2.- Indicador OTIF / OFR

Está en promedio entre el 90% y 94% en los últimos 6 meses. "

3.- Indicador OTIF / OFR

Está en promedio entre el 94% y 98% en los últimos 6 meses. "

Excepcional 1.- El Indicador de efectividad del reparto está por encima del 98% en los últimos 6 meses.

Excepcional 2.- Existen evidencias de al menos 3 acciones tomadas para incrementar la efectividad del reparto

Excepcional 3.- Que se evidencian a través de actas de MN o acuerdos con áreas de Distribución o Comercial

"Productividad y en el PDV medida y analizada(Servicio)"

Tener un control de las devoluciones, traducido en ""porcentaje de falla de día de entrega para el mes""

- 1.- Indicador de Devoluciones es mayor a 4% (Promedio últimos 6 meses)
 - 2.- Indicador de Devoluciones está entre 3 - 3,99% (Promedio últimos 6 meses)
 - 3.- Indicador de Devoluciones está entre 2 - 2,99% (Promedio últimos 6 meses)
- Excepcional. Indicador de Devoluciones es menor al 2% (Promedio últimos 6 meses)

ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

"Descripción de funciones de cargo(Control)"

Todos los colaboradores deben conocer el detalle de sus funciones.

La descripción de funciones debe estar basada en las competencias requeridas para realizar exitosamente la función en el puesto de trabajo.

Documentos:

- 1.- Organigrama de la empresa comunicado"
- 2.- Manual de funciones y cargos registrado en la inspección de trabajo
- 3.- Existen 2 o más cargos que no cuentan con una descripción de funciones.
- 4.- Existen 2 o más cargos en los que el personal no tiene una copia de la descripción de funciones de su cargo.
- 5.- Existe por lo menos un cargo que no cuenta con una descripción de funciones.
- 6.- Existe por lo menos un cargo en el que el personal no tiene una copia de la descripción de funciones de su cargo.
- 7.- Todos los cargos cuentan con una descripción de funciones actualizada.
- 8.- Todo el personal tiene una copia de la descripción de funciones de su cargo.
- 9.- Todo el personal conoce el organigrama de la empresa

Excepcional 1.- Se revisan y actualizan por lo menos una vez al año la descripción de funciones de todos los cargos.

Excepcional 2.- Se evidencia en la práctica las funciones descritas en la descripción de funciones de cargo.

"Capacitación y Entrenamiento(Servicio)"

Tener el personal calificado y motivado para el desarrollo de sus funciones

La planificación y el seguimiento a la capacitación no pueden ser descuidados en una organización.

Las competencias tienen que ser sistemáticamente construidas y desarrolladas en alineación a la estrategia del negocio.

Documentos:

- 1.- Plan anual de capacitación
- 2.- Evidencia del cumplimiento del plan en los últimos 12 meses
- 3.- El personal ha recibido unas 40 o más horas de capacitación per cápita en los últimos 12 meses que incluye un plan de carrera.

Excepcional 1.- Existe un análisis mínimo anual de los días de capacitación por persona para asegurar que todos los miembros de la organización reciban cursos de capacitación.

Excepcional 2.- Se analiza el impacto de las capacitaciones y se evidencia mejores en los resultados de los indicadores de gestión.

"Administración de Desempeño(Control)"

Promover la autogestión y aumentar el desempeño individual y grupal.

El éxito de la organización, depende del éxito de su personal, por lo que es necesario definir anualmente metas grupales e individuales que permitan evaluar el desempeño de los trabajadores.

Las revisiones del desempeño son esenciales para ayudar a la autogestión y desarrollo del personal.

Debe ser realizada dos veces al año.

- 1.- El personal no ha recibido la capacitación en Administración del Desempeño.
- 2.- Más del 50% del personal no tiene metas grupales o individuales establecidas.
- 3.- No existe registro de las revisiones de desempeño del personal.
4. Existe personal que no ha recibido la capacitación en Administración del Desempeño.
5. Entre el 25% y el 50% del personal no tiene metas grupales o individuales establecidas.
6. Existen registros de las revisiones de desempeño del personal, pero no en todos los casos.
7. Todo el personal ha recibido la capacitación en Administración del desempeño.
8. Todo el personal tiene metas grupales o individuales establecidas.
9. Existen registros de las revisiones de desempeño semestrales de todo el personal.

Excepcional. Se evidencian planes de acción conjuntos para soportar y facilitar al personal la ejecución y el cumplimiento de las metas grupales e individuales establecidas. Las mismas han sido definidas y se revisan durante las sesiones uno a uno y en las revisiones de desempeño.

"Comunicación, difusión (Control)"

Promover una cultura de Control de gestión en base a KPI's (Indicadores claves de desempeño)

La comunicación y difusión de los resultados del negocio, así como la retroalimentación y la interacción constante con el personal, fortalece el proceso de administración de desempeño y permite focalizarse en los temas claves para la organización.

Los resultados del negocio, indicadores claves de desempeño y avances en proyectos deben ser comunicados. "

Documentos:

- 1.- Indicadores claves de gestión definidos.
- 2.- Paneles con información relevante y actualizada
- 3.- Reuniones de Mini negocios.
- 4.-Se ejecutan planes de acción para alcanzar las metas.

Excepcional. Se evidencian mejoras en a lo menos tres indicadores de gestión como resultado de las acciones ejecutadas.

"Uniformes y equipos de protección personal(Seguridad)"

Presentar ante nuestros clientes una excelente imagen al igual que nuestros productos.

Los uniformes limpios crean una impresión positiva y refuerzan la ética de la calidad.

Muchos de los productos que se transportan en el negocio son frágiles y pueden causar fácilmente accidentes y daños.

- 1.- Uniformes alineados a las definiciones corporativas.
- 2.-Se evidencia la utilización de equipos de protección personal, gorras, botas, gafas.
- 3.- Actas de entrega de uniformes.
- 4.- Pago de Facturas a proveedores.
- 5.- Uniformes y equipos de protección personal en buenas condiciones y limpios.
- 6.- Personal con documento de identificación (credenciales).

Excepcional. Se evidencia la entrega de uniformes a lo menos dos veces por año.

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO

"Negocio manejado por el propietario o gerente acordado(Control)"

Compromiso, conocimiento y control del negocio del propietario o representante legal
El interés en otras actividades reduce el enfoque en la respuesta, flexibilidad y toma rápida de decisiones, lo que podría afectar negativamente la viabilidad del negocio."

1.-Evidencia de falta de compromiso diario como: ausencia excesiva del sitio, falta de comprensión de los KPIs, pérdidas excesivas y/o bajo desempeño del negocio (dinero y/o producto) sin que se tomen acciones correctivas apropiadas y oportunas.

2.- No cumple con la meta de ningún indicador operativo en los últimos seis meses."

3.- Evidencia de algo de compromiso, pero no es total. Se encuentran las siguientes características en el propietario: a) ausencia excesiva del sitio, b) falta de comprensión de los KPIs, c) pérdida excesivas y/o bajo desempeño del negocio (dinero y/o producto) sin que se tomen acciones correctivas apropiadas y oportunas.

4.- No cumple con la meta del 50% de los indicadores operativos en los últimos seis meses."

5.- Se encuentra una de las siguientes características en el propietario: a) Evidencia de la presencia en sitio, b) alta comprensión de los KPIs.

6.- Se toman acciones correctivas apropiadas y oportunas.

7.- Cumple con la meta de todos los indicadores operativos en los últimos seis meses."

Excepcional 1.- El propietario realiza acciones innovadoras en búsqueda de eficiencias operativas, de calidad de producto y de servicio al cliente.

"Manejo efectivo de reclamos para clientes (servicio)"

Mejoramiento continuo de los niveles de servicio en el PdV

El manejo efectivo de reclamos tiene que demostrar el compromiso de servir con calidad y empatía al cliente.

El cliente debe ser informado acerca del número telefónico de la central 1800 012345 y el de la Bodega, así como el nombre de la persona que recibe el reclamo. "

Documentos:

1.- Registro del estatus de quejas y reclamos

2.- Estadísticos de reclamos mensuales

3.- Existe evidencias de que el cliente conoce el proceso establecido.

4.- La comunicación al cliente con la solución al reclamo excede los 2 días laborables.

5.- La comunicación al cliente con la solución al reclamo no excede los 2 días laborables.

Excepcional 1.- Los reclamos son analizados y se toman medidas preventivas.

Excepcional 2.- El nivel de reclamos es menor que en el año pasado. Información oficial 1800.

ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD

"Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (Seguridad)"

Uno de los valores claves de la organización es crear un ambiente de trabajo saludable y seguro para sus operaciones y el personal.

Un requisito de la administración debe asegurar el cumplimiento de los estándares definidos por la compañía y la regulación legal."

"Documentos:

- 1.- Manual de seguridad y salud ocupacional inscrito en el Ministerio de trabajo."
- 2.- No todo el personal ha sido capacitado y conoce el sistema de seguridad y salud ocupacional.
- 3.- Se ha registrado al menos un accidente en los últimos 6 meses.
- 4.- Existen planes de emergencia documentados.
- 5.- No existe señalización relativa a seguridad y salud ocupacional
- 6.- Todo el personal ha sido capacitado y conoce el sistema de seguridad y salud ocupacional.
- 7.- No se ha registrado ningún accidente en los últimos 6 meses.
- 8.- Existen planes de emergencia difundidos e implementados con evidencia de por lo menos un simulacro.
- 9.- Existe señalización relativa a Seguridad y Salud Ocupacional.

Excepcional 1.- Mínimo 2 ejemplos de acciones para mejorar el sistema de seguridad y salud ocupacional según el siguiente esquema:Situación, plan de acción, ejecución, impacto final.

Excepcional 2.- Existe evidencia de la ejecución de dos simulacros al año.

Evaluaciones de Riesgo Industrial(Seguridad)"

Controlar el riesgo y reducir los accidentes laborales.

Las evaluaciones de riesgo deben ser realizadas por personal calificado, para que sea cuantificado su impacto y se realicen acciones correctivas."

"Documentos:

1.- Se ha realizado análisis de riesgo"

2.- Conformación del comité de riesgos

3.- Se han realizado evaluaciones razonables de riesgo y están apropiadamente documentadas.

4.- evaluaciones razonables de riesgo con el soporte de un profesional conocedor del tema y están apropiadamente documentadas.

5.- Se ha planificado acción sobre la identificación de los riesgos altos.

Excepcional 1.- Se ha realizado una evaluación apropiada de riesgo y se ha planificado acción sobre los riesgos altos.

Excepcional 2.- Se evidencia que han revisado nuevamente los riesgos al menos una vez en los 12 meses anteriores.

"Mantenimiento del Equipo contra Incendios(Seguridad)"

El equipo contra incendios está apropiadamente mantenido. Tanto el de las bodegas y oficinas como el de los camiones

1.- No existen registros de revisiones mensuales de los equipos contra incendios.

2.- Los equipos están caducados"

3.- Existe evidencia de inspecciones mensuales.

4.- Los Equipos están en buen estado"

5.- Existe evidencia de inspecciones mensuales.

6.- Evidencia de servicios anuales (Facturas).

7.- Todos los equipos están en excelente estado"

Excepcional. Se realizan y revisan evaluaciones de riesgos de incendio una vez al año.

"Instalaciones Eléctricas y Artículos eléctricos portátiles (seguridad - control)"

Reducción de riesgo de incendios y control de puntos eléctricos.

Las instalaciones eléctricas (planos de instalaciones eléctricas) y equipos eléctricos y electrónicos deben estar identificados y documentados. "

Documentos:

1.- Planos eléctricos"

2.- Inventario de equipos eléctricos u electrónicos

3.- Se realizan pruebas de fuga de tierra se realizan al menos una vez cada dos años (bi-anualmente).

Excepcional 1.- Las pruebas de fuga de tierra se realizan al menos una vez cada dos años (bi-anualmente) y se tienen registros de las mismas.

Excepcional 2.- Existen facturas del último año de a lo menos una revisión del sistema eléctrico.

2.1.7. Utilidad

Planificación y control financiero. PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO "Plan de Negocios (Eficiencia)"

Alinear los esfuerzos operativos y administrativos a las estrategias claves y objetivos de la organización.

El plan de negocios debe ser planificado anualmente.

Plan de Negocios Anual alineado con la organización que incluya:

1.- Análisis de Mercado

2.- Análisis de Operaciones

3.- Análisis Organizacional

4.- Análisis Legal y Tributario

5.- Análisis Financiero

6.- Presupuesto de Ventas

7.- Presupuesto de Flujo de Efectivo

8.- Presupuesto de Capital (Inversiones)

9.-La desviación de los ingresos reales presentan desviaciones de +/- 5% respecto al presupuesto en los últimos 6 meses.

Excepcional 1.- Existe evidencia de una correcta Planificación de Recursos (vehículos, equipos, personal, entre otros).

Excepcional 2.- Existen evidencias documentadas de proyectos, orientado a generación de ahorros y eficiencias operativas.

Excepcional 3.- La desviación de los ingresos reales presentan desviaciones de +/- 2.5% respecto al presupuesto en los últimos 6 meses.

"Presupuesto controlado y analizado(Eficiencia)"

Control de la ejecución costos y gastos.

La administración de costos es un tema clave en el negocio. Deben definirse mecanismos de control mensual que permitan realizar acciones correctivas ante desviaciones importantes."

- 1.- Se tiene un presupuesto escrito.
- 2.- No se realiza mensualmente la revisión del control presupuestal.
- 3.- Se realiza un análisis de costos pero no por procesos y/o centros de costo.
- 4.- Los costos reales se encuentran desviados en +/- 25% respecto al presupuesto en los 6 últimos meses.
- 5.- Se realiza mensualmente la revisión y análisis del control presupuestal (dentro de los 10 primeros días útiles del mes siguiente).
- 6.- Los costos reales presentan desviaciones de +/- 15% respecto al presupuesto en los 6 últimos meses.
- 7.- El análisis de costos es clasificado por procesos y/o centros de costo.
- 8.- La desviación de los costos reales presentan desviaciones de +/- 5% respecto al presupuesto en los 6 últimos meses.

Excepcional 1.- La desviación de los costos reales presentan desviaciones de +/- 2.5% respecto al presupuesto en los 6 últimos meses.

Excepcional 2.- Las acciones correctivas son efectivas, Se bajó costos en alquiler de camiones ya que están haciendo recargues.

MEJORAMIENTO DE PRODUCTIVIDAD

"Gestión y análisis del desempeño de los costos de la flota(Eficiencia)"

Implementar una cultura de gestión basada en KPI's

El desempeño y los costos de la flota deben ser controlados y las acciones correctivas deben de tomarse oportunamente."

Archivos:

1.- Estadística Real vs Planificada, mensuales y anuales de los siguientes KPI's :

*. HI. repartidos por camión x día

2.- HI. repartidos / personal a tiempo completo x camión x día

3.- Porcentaje de utilización de flota (Cargadas del día / Capacidad en Cajas del camión).

4.- HI repatidos/ puntos de ventas contactados x camión x día repartidos

5.- Rendimiento de combustible Km./Gal.

6.- Km. / HI

7.- \$ (costo reparto) / HI repartidos

8.- Según/Caja

9.- Costo de Distribución total / HI

10. Se analiza y evalúa las causas para los 2 KPI's que se encuentran más alejados de la meta.

11. Se compara y analiza la tendencia de 3 KPI's elegidos (actual vs. año anterior), conclusión grafica y apropiadamente dirigida.

Excepcional 1.- Se evidencia un mínimo de 5 KPI's dentro de la meta establecida.

Excepcional 2.- Se muestra ej. de acciones tomadas para mejorar por lo menos un KPI elegido

Excepcional 3.- Se ejecutan planes de acción para reducir las desviaciones en relación al Plan

Excepcional 4.- Evidencias de mejoras resultantes de la implementación de planes de acción

Se debe realizar un plan de acción que tenga la ejecución y las evidencias de mejorar en los indicadores que se pretenden mejorar

GESTIÓN CONTABLE Y DE CARTERA

Manejo del flujo de efectivo y capital de custodia(eficiencia)

Salvaguardar la salud financiera del negocio

1.- El manejo del flujo de efectivo y capital de custodia tienen una importancia principal en la gestión de liquidez

2.- Estados de Flujo de Efectivo del Negocio Mensual

3.- Reporte de conciliaciones bancarias mensuales

Excepcional 1.- El Estado de Flujo de Capital de Custodia es conciliado diariamente con los saldos bancarios.

"Reportes financieros evidenciados(Eficiencia)"

Disponer de información gerencial actualizada que permita soportar decisiones importantes.

Los reportes financieros deben ser evidenciados mensualmente.

Estados Financieros presentados en los primeros 10 días laborables del mes siguiente:

1.-Balance General

2.- Estado de Ganancias y Pérdidas mensuales

Excepcional 1.-Estados financieros emitidos oportunamente e incluyen: Análisis de indicadores Financieros

Excepcional 2.- Control de presupuesto

Excepcional 3.- Plan de mejoras para reducir desviaciones

2.1.8. Evaluación de estándares de Distribución.

La cervecera nacional realiza a todos sus distribuidores pruebas y/o análisis para su evaluación y cumplimiento de estándares de distribución según ANEXO I donde podremos ver el formato y forma de las evaluaciones.

Flota planeación reparto gestión utilidad, cumplimiento de metas su plan real sobre el cumplimiento de los mismos, recordando que el peso es el valor numérico de la importancia del mismo, tomando en consideración que 0 cero poco importante y 5 es súper importante

2.2. Que es un Reglamento Interno de Trabajo

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas de la empresa con el trabajador.

El Reglamento Interno de Trabajo, siempre que no afecte los derechos mínimos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

2.2.1. Base legal.

"Marco legal y normativo para la operación cumplidos (Control - Legal)"

Para poder realizar este reglamento interno de trabajo, nos basamos en los artículos, normas, códigos y reglamentos que están dentro de la constitución de estado, código de trabajo y ley de seguridad social.

Para que una compañía pueda realizar un reglamento interno debe estar constituido legalmente y este reglamento ser aprobado por el ministerio de relaciones laborales y para esto la compañía debe tener toda la documentación vigente que permita realizar una operación normal diariamente.

Por tal motivo dejamos detalladas las áreas que deben ser tomadas en cuenta con relación a la documentación respectiva que debe mantener una compañía y las áreas que están a cargo de las mismas.

El área administrativa es responsable de identificar y recolectar todos los permisos y documentos legales requeridos para el funcionamiento de acuerdo a la normatividad existente."

Documentos:

Tales Documentos como:

- 1.-Pagos al SRI (Estatus de lista blanca)
- 2.-Permiso de Superintendencia de Cía.
- 3.-Permiso de Bomberos
- 4.-Patente Municipal
- 5.-Permisos de Dirección de Salud
- 6.- Matriculas de camiones
- 7.- Soat vigente y Seguros
- 8.- Permiso preventivo de transporte de alimentos
- 9.- Mantiene archivo ordenado de los documentos y los exhibe en un lugar visible de sus instalaciones.

"Excepcional 1.- Evidencias de cooperación y comunicación regular para reducir riesgos de infringir la regulación existente.

"Excepcional 2.- Tiene mecanismos de alertas de los vencimientos de los permisos y los monitorea trimestralmente.

"Persona Jurídica responsable (Control - Legal)"

Establecer una relación de confianza y cooperación entre el socio y la compañía.

El representante legal tiene un rol es importante dado a que toma decisiones contractuales y firma documentaciones legales. "

Documentos:

- 1.- El representante Legal es conocido por Dinadec
- 2.- Inscripción del representante legal en la Superintendencia de Cía.
- 3.- El documento debe estar actualizado
- 4.- Participa en reuniones oficiales

Excepcional. El Representante Legal ha realizado aportes fundamentales en innovación del modelo de negocio.

"Licencias Actualizadas (Control - Legal)"

Respeto a las leyes de tránsito y reducir el riesgo de accidentes.

Es fundamental que los choferes tengan las licencias apropiadas para el manejo del vehículo y que estén actualizadas a la fecha.

Documentos:

- 1.- Licencias tipo C o + vigentes de los choferes"
- 2.- Registro de infracciones de tránsito actualizadas y ordenadas por camión
- 3.- Tiene más de una infracción
- 4.-Tiene una infracción

Excepcional. No tiene ninguna infracción anual.

"Política / procedimiento de contratación (Control - Legal)"

Respeto a la legislación laboral existente

La ley laboral requiere que todos los colaboradores estén legalmente contratados y sean afiliados al seguro social"

- 1.- Más de un colaborador no tiene contrato de trabajo firmado.
- 2.- Más de un colaborador no está afiliado al IESS.
- 3.- Procedimiento de contratación implementado parcialmente.
- 4.- Uno de los colaboradores no tiene contrato laboral.
- 5.- Uno de los colaboradores no está afiliado al IESS.
- 6.- Evidencias del procedimiento de contratación implementado en su totalidad.
- 7.-Existen contratos laborales de todos los empleados.
- 8.- Todos los empleados están afiliados al Seguro Social.

Excepcional. Existe carpeta por trabajador con toda su documentación (cédula, certificado de votación, licencia para los choferes tipo E o +, record policial, certificado de salud, partida de nacimiento de hijo, certificado de matrimonio, certificados de estudios formales.

"Proceso de Inducción (Servicio)"

Presentación clara de nuestra forma de trabajar, manejo de expectativas y reducción de incertidumbres del nuevo personal.

El conocimiento de la cultura organizacional de una empresa es fundamental para el colaborador que se integra al equipo de trabajo,

Documentos:

- 1.- Programa de inducción diseñado"
- 2.- Evidencias que el programa ha sido implementado dentro de los 15 días de ingreso e informado
- 3.- Evidencias que el programa ha sido implementado dentro de los 7 días de ingreso e informado

Excepcional 1.- Se evalúa el impacto y la efectividad del programa de inducción.

Excepcional 2.- Evidencia de que se realiza coaching al recién enrolado a lo menos hasta el primer mes de su ingreso.

2.2.2. Campo de Aplicación

Aplicación del Reglamento Interno de Trabajo

El campo de aplicación es para todas las compañías y negocios que tengan 5 o más empleados a su cargo y así mantener una relación basada en los derechos del trabajador y cumplimiento de sus obligaciones, también es aplicado en todo los negocios sea cualquiera su actividad y su capacidad de emplear a trabajadores así puede ser más factible el cumplimiento de la ley, con la diferencia de que el reglamento interno de trabajo a aplicarse en algún negocio debe ser modificado en ciertas clausulas dependiendo el giro del negocio.

CAPITULO III

DISEÑO METODOLOGICO Y ESTUDIO DEL CAMPO DE APLICACIÓN

3.1. Unidad de estudio (población y muestra)

Para el estudio y la creación de un reglamento debemos conocer los productos que la cervecería nacional ofrece y distribuye a través de sus distribuidoras y para quien está dirigido. (VER ANEXO 2)

Tomando en consideración que la Cervecería Nacional tiene 12 (doce) Distribuidoras en la ciudad de Guayaquil, de las cuales detallo la cantidad de distribuidoras que hay en el sector centro, el cual es nuestro estudio para llevar el producto al consumidor.

Tenemos 4 (cuatro) Distribuidoras en el sector centro de la ciudad, donde cada distribuidora tiene entre 4 a 5 camiones de distribución y un promedio de 10 a 20 trabajadores incluyendo el personal administrativo y de bodega.

Las 4 (cuatro) distribuidoras llegan a un promedio de 3500 clientes o mejor dicho negocios, que se dedican a la venta de este producto, tomando en consideración que cada camión visita a 200 clientes mensualmente..

NUMEROS DE ESTABLECIMIENTOS EN LA COSTA.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Con esta información hemos decidido tomar como estudio y aplicación de nuestra propuesta a la DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. la cual está situada en el sector y mantiene el siguiente personal.

Dicho personal será nuestra población y muestra para la realización y aplicación de un REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

Nº	CEDULA DE IDENTIDAD	NOMBRE Y APELLIDOS DE LOS EMPLEADOS	CARGO
1	0919815175	CHOEZ PESANTES JOHNNY ALFREDO	CHOFER
2	0919697326	ENDARA TERAN DAYSI THALIA	ADMINISTRADOR
3	0913959797	GARCIA MURILLO HUGO RAFAEL	DESPACHADOR
4	0903356384	HUAYAMAVE ESPINOZA JUSTO	LIQUIDADOR
5	0921777397	LOPEZ ESMERALDA ALEXY GUSTAVO	REPARTIDOR
6	0923497903	LOPEZ MARQUEZ IVAN GEOVANNY	REPARTIDOR
7	1309305827	NAVARRETE GARCIA ANGEL SAMUEL	REPARTIDOR
8	1312641473	PEREZ DELVALLE JUAN CARLOS	REPARTIDOR
9	0915764385	QUINDE GONZALEZ MILTON JACINTO	REPARTIDOR
10	1302308109	ROBLES TUMBACO EZEQUIEL ANTONIO	LIQUIDADOR
11	0901545202	ROJAS ORELLANA ANGEL MARCELINO	CHOFER
12	901196089	TERAN SANCHEZ SUTTNER TALIA	GERENTE/GENERAL

Para realizar el estudio de cumplimiento de los estándares de distribución por medio de los trabajadores, debemos cumplir los principios y fundamentos legales y dar el conocimiento debidamente de un REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO para las DISTRIBUIDORAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE DISTRIBUCION. Y dicha distribuidora que tomamos para dar a conocer nuestra propuesta, la cual cuenta con un local de distribución en esta ciudad.

3.2. Recopilación y/o recolección de la información.

EL METODO DE OBSERVACION.

Se aplicará directamente en lugares que nuestro objetivo (personas que distribuye el producto de bebidas alcohólicas) a clientes frecuentes.

El método de observación se llevara a cabo en el local y/o bodega de la DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. directamente a su personal que labora y indirectamente a los clientes que mantiene la distribuidora como son bares, discotecas, tiendas, vendedores independientes, con el fin de obtener una muestra representativa del comportamiento y costumbres, preferencias para el cumplimiento de los trabajadores.

Sihay quejas sobre bebidas alcohólicas y/o forma de actuar del personal y así saber con exactitud de las falencias y ver la mejor forma de crear un reglamento interno de trabajo.

En el análisis objetivo que se hará el investigador se familiarizara con las personas a observar, como por ejemplo en una entrega de producto al cliente, el observador será uncomo un empleado mas con la finalidad de ganar confianza y que las acciones del grupo a observar (camión #3) sean más naturales y así más precisas para nuestros análisis finales.

Se hará una estrategia de doble método de investigación, observación- muestreo, el observador se adentra con el grupo objetivo y al hacer el muestreo de la forma de trabajo nadie sabrá que el observador es parte de la empresa, así sabremos que les gusta y que no le gusta al empleado, que más le hace falta, en que se quejaron, en que dieron buenas opiniones y las expresiones gestos y acciones que efectuaron luego de un día de reparto, esto con el objetivo de hacer mejoras en el trabajo y productividad del individuo, ver los puntos débiles y fuertes el no tener un reglamento interno de trabajo.

Siguiendo algunos parámetros y/o definiciones básicas, sobre Metas, Metas de Gente y Organización, Metas de Desarrollo Personal y Liderazgo, Metas Rutinarias, ResultadoRequerimiento de Calidad, Indicadores y El "COMO" (VER ANEXO 3)

3.3. Procesamiento y análisis de la información.

1. EMPRESA

1.1. MISIÓN

“Seguir evolucionando hacia una distribución de Clase Mundial”
Ofrecer a nuestros clientes un servicio de alta calidad.

1.2. VISION

“Ser la mejor operadora logística de bebidas a nivel nacional”
Obteniendo un margen de participación representativo en el mercado de cervezas y lograr una percepción favorable de nuestro servicio en la mente de los clientes.

1.3. PRINCIPIOS Y VALORES OBJETIVOS

Nuestra gente y/o personal es nuestro mejor activo.

- **MÍSTICA DE TRABAJO:** Trabajamos en equipo junto con nuestro personal y el de DINADEC de la mano para un mismo fin.

- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir todos sus deberes y asumir las consecuencias de las acciones y omisiones.
- **HONESTIDAD:** Manejar los asuntos personales e institucionales con integridad y probidad.
- **LEALTAD:** Compromiso, confianza y fidelidad hacia la institución.
- **SATISFACCIÓN:** Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes con el mejor servicio.

En procesamiento y análisis de la información también utilizamos una matriz y objetivo que es utilizada por la Distribuidora, el cual podemos ver en el (*ANEXO 4*)

En la observación de la muestra aplicamos los cuadros de Gestión del Desempeño, donde nuestro enfoque era verificar si cumplían o no las diversas Prácticas de Auto-Gestión y pudimos constatar el enfoque entre la administración y los empleados para el cumplimiento de sus deberes dentro de la empresa y podemos decir lo siguiente:

La Administradora tiene una visión clara de los logros donde desea llegar y ser el guía para los empleados, y tiene una especial forma de atender a las necesidades de cada uno. Aparte Debe mejorar en la forma de hacer entender más al personal el cumplimiento de sus labores, como resaltar las capacidades de cada uno de ellos.

También procesamos los valores y responsabilidad de cada empleado y lo dividimos en dos partes que son las fortalezas y las oportunidades de desarrollos.

En el (*ANEXO 5*) podemos ver el cuadro con sus resultados y las preguntas que utilizamos para dicho procesamiento de información.

También utilizamos un check list para la definición de los problemas de los empleados y su impedimento a las sancionar por parte de la empresa ya que no mantiene un reglamento interno de trabajo. Esto lo podemos ver en el (*ANEXO 6*).

3.4. Interpretación de los resultados.

Anexo 5:

La Administradora tiene una visión clara de los logros donde desea llegar y ser el guía para los empleados, y tiene una especial forma de atender a las necesidades de cada uno.

Y tiene dos campos o áreas de oportunidades para desarrollar en el personal.

Anexo 6:

1.-El 90% de los trabajadores indica que si y un 10% indica que No porque se cambia a los despachadores de un camión a otro.

2.-El 75% dijo que no porque cuando un empleado comete una falta como eje. La perdida de dinero nos descuenta a todos los tripulantes.

3.-El 85% indica que no tienen un reglamento interno pero que cuando comienzan a trabajar les indican cuales son las prohibiciones. El otro porcentaje indica que solo se enteran de las prohibiciones básicas y en el transcurso de los problemas uno se entera de las otras prohibiciones.

4.-Todos indican que no porque deben saber todas las actividades de los puestos y como son pocos no ahí capacitación.

5.-Se conoce por medio del Iess y por las charlas que nos da los distribuidores.

6.-Solo se comunica la falta y si ahí sanción o no.

7.-Son sancionados y dependiendo las veces de ocurrido lo mismo es la sanción.

8.-El 95% indica que en la bodega si se sienten seguro pero en la calle en el tiempo de la distribución no porque mantienen dinero y la inseguridad de la ciudad no da para estar tranquilo.

9.-Si porque debemos mantener una imagen limpia de la distribución aunque los choferes (4) no cumplen con el no fumar.

10.-Si porque todos tienen la misma capacidad de despachador y distribuidor a diferencia que no maneja.

11.-Solo conocemos que está en proceso de aprobación de dicho reglamento pero aun no lo han dado a conocer del mismo.

12.-Solo en forma verbal.

13.-En la mayoría de la veces sí, aunque en ocasiones con los clientes no es buena.

14.-Desconocen de qué tipo de riesgo pueden evaluar.

15.-Desconocemos de este libro, solo saben que está en trámite el Reglamento en el Ministerio de Trabajo.

16.-No saben.

Notas: El problema que vemos es que los trabajadores no conocen de un reglamento interno de trabajo y menos de sus beneficios para los trabajadores y el patrono, por tal monito ellos trabajan bajo un sistema de no cumplimiento por desconocimiento de los limites y cumplimiento que deben cumplir dentro de su puesto de trabajo tanto con los clientes, del trabajo y metas.

ANEXO 7

PLANEACION – PAQUETE DE SERVICIO AL CLIENTE

En este cuadro podemos ver los factores para el cumplimiento de los estándares de distribución, donde la distribuidora debe cumplir con lo siguiente: Estándar, Objetivos y requisitos de calidad, esto soportado con documentos, a estos documentos le damos una verificación y dicha verificación debe llegar al punto del peso.

Que es el peso?: el peso es nada más que el valor que le damos como importancia legal y de cumplimiento a cada verificación, en este caso el numero 2 (dos) es mi valor de importancia, en otros cuadros podrán ver números como el 4 (cuatro) y/o 5 (cinco). Mayor sea el numero, mayor importancia tiene.

Referente a este punto de servicio al cliente, la distribuidora a cumplió con una calificación de excepcional. Mantiene la documentación intachable a los parámetros que pide la cervecería.

Control de rutas: Se dividió en dos factores que son:

1.- Generar eficiencias en reparto, disminuyendo el tiempo de parada y por ende la jornada laboral.

En este punto su peso es de 3 (tres), en la revisión el puntaje alcanzado es de 1.5 (bajo) está debajo de los estándares de cumplimiento.

2.- Conocer particularidades y novedades periódicas de los sectores asignados.

Su peso es de 2 (dos), lamentable que en este punto su promedio no alcance ni a un promedio bajo. Con el reglamento se espera mejorar este punto.

ANEXO 8

En este anexo vemos 4 partes administrativas que son:, gestión administrativa legal, administración del personal, administración de servicio y administración de seguridad.

Todas tienen su comparación es con los estándar, objetivo, requisito y verificación.

Gestión administrativa legal, esta diferenciadas por A1 Externo, A2 Externo, A3 interno y Externo, A4 Externo y A5 Externo.

A1 Externo: Tiene un peso de 4(muy importante) y su status es de 1, lo que nos indica que es pobre, ya que algunos permisos están en tramites aun.

A2 Externo: Tiene un peso de 1 y su estatus es de 1 esto significa que excepcional.

A3 interno y Externo: Tiene un peso de 3 y su estatus es de 1,5 esto significa bajo, porque tiene varias infracciones y debe bajar esas infracciones para poder mejorar.

A4 Externo: Tiene un peso de 4 y su estatus es de 4 esto significa que excepcional.

A5 Externo: Tiene un peso de 1 y su estatus es de 1 esto significa que excepcional.

Administración del personal: esta diferenciada por B1 Externo, B2 Externo, A3 Externo, B4 Externo y B5 Externo.

B1 Externo: Tiene un peso de 1 y su estatus es de 1 esto significa que excepcional.

B2 Externo: Tiene un peso de 4 y su estatus es de 4 esto significa que excepcional.

A3 Externo: Tiene un peso de 2 y su estatus es de 1,5 esto significa estándar, debe mejorar las metas individuales y grupales del personal.

B4 Externo: Tiene un peso de 3 y su estatus es de 2,25 esto significa estándar, debe mejorar en 3 indicadores de gestión como resultado de las acciones ejecutadas.

B5 Externo: Tiene un peso de 4 y su estatus es de 3 esto significa estándar, debe entregar por lo mínimo 4 veces por año de uniforme.

Administración de servicio: esta diferenciada por C1 Externo y C2 Externo.

C1 Externo: Tiene un peso de 1 y su estatus es de 1 esto significa que excepcional.

C2 Externo: Tiene un peso de 3 y su estatus es de 3 esto significa que excepcional.

Administración de seguridad: esta diferenciada por D1 interno y Externo, D2 interno y Externo, D3 interno y Externo, D4 interno y Externo y D5 interno.

D1 interno y Externo: Tiene un peso de 4 y su estatus es de 0 esto significa Blank, la compañía está creando los manuales respectivo y las capacitaciones de seguridad.

D2 interno y Externo: Tiene un peso de 3 y su estatus es de 3 esto significa que excepcional.

D3 interno y Externo: Tiene un peso de 2 y su estatus es de 2 esto significa que excepcional.

D4 interno y Externo: Tiene un peso de 1 y su estatus es de 1 esto significa que excepcional.

D5 interno: Este campo es relacionado a los recursos de medio ambiente, el cual no aplica a dicha distribuidora.

Nota: Recién tiene 4 rutas desde octubre y por ende desde esta fecha tiene más personal (15 empleados) ya está en trámite el Reglamento de Seguridad y Salud ocupacional y para octubre deberían tener ya validado por el Ministerio el reglamento interno de trabajo.

Aparte se realizo 12 preguntas que podemos ver en el (ANEXO 10) y los resultados que arrojaron estas preguntas la tenemos a continuación.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS 15 EMPLEADOS DE LA DISTRIBUIDORA.

1.- Respecto a la primer pregunta, en relación a que si la distribuidora Necesitaba un reglamento interno.

- A) 13 Respondieron afirmativamente, correspondiendo al 80 % del total encuestado.
- B) 2 Respondieron que existe pero había que llevarlo a cabo después de su aprobación en el ministerio de trabajo, correspondiendo al 20% del total.

2.- En la pregunta siguiente en la cual se cuestiono sobre en que nos favorecería un reglamento Interno.

- A) 15 Respondieron que ayudaría para el buen funcionamiento de todos los trabajadores, mejoraría la organización, se evitarían muchos problemas, habría un mayor control, funcionamiento etc. lo cual representa un 100 % del total.

3.- En relación a que si creen que es necesario que uno de los trabajadores vigile permanente el cumplimiento del Reglamento en la distribuidora...

- A) 14 dijeron que no, lo cual refleja un 93% del total
- B) 1 no respondió, equivalente al 7%.

4.- En relación a esta parte, en la cual se pidió dijeran si estaban de acuerdo con la regularidad de sus funciones. . .

- A) Todos respondieron que SI equivalente a un 1000 % del total.

5.- En relación a la perdida de cajas de productos (cerveza), se cuestiono si sabían de algún empleado que cambiaba estas por dinero para sus beneficios. . .

- A) 10 compañeros respondieron que NO, correspondiendo a un 67% del Total.
- B) 3 respondieron que SI, reflejándose en un 20%
- C) 1 contesto que no sabe, siendo un 13%

6.- Se cuestiono si la Inasistencia de los trabajadores es común. . .

- A) 14 respondieron que NO siendo un 93% del total
- B) 1 no respondió esta pregunta, 7% del total

7.- Respecto a si consideras aptos a los choferes para el manejo de los camiones. . .

- A) 14 dijeron que SI, correspondiendo a un 93% del total
- B) 1 dijeron que NO, siendo del total un 7% del total

8.- Si, sería correcto una intervención directa de los trabajadores en la forma de tomar decisiones que afecten a la distribución. .

- A) 5 respondieron que SI, reflejando un 33%
- B) 7 dijeron que NO, 47%
- C) 3 no respondieron la pregunta, 20%

9.- En cuanto a los beneficios al tener un reglamento interno de trabajo se pregunto si consideraban que si estaban cumpliendo sus funciones para obtener dichos beneficios. . .

- A) 11 empleados dijeron que NO, 73%
- B) 2 dijeron que SI, 13.33%
- C) 2 no contestaron la pregunta, 13.33%

10.- ¿Que horario crees conveniente que la administradora y los liquidadores deba tener para realizar las liquidaciones de los productos en la cervecería?

- A) 9 dijeron que en la mañana, 60%
- B) 4 desean en la Tarde, sin extenderse a la noche 27 %
- C) 2 no saben, 13%

11.- Consideras que se fije un Horario para atendernos?

- A) 11 dijeron que SI, 73%
- B) 4 dicen que NO, 27%

12.- Como consideras el trato que les dan la Administradora y la Gerente General?

- A) Muy Buena. 12 empleados, 80%
- B) Bueno. 2 empleados, 13%
- C) Regular. 1 empleados, 7%
- D) Malo. 0 empleados, 0%
- E) Pésimo. 0 empleados, 0%
- F) Déspotas. 0 empleados, 0%
- G) Prepotentes. 0 empleados, 0%

3.5. Criterio para la elaboración de la propuesta.

Para el mejor desempeño de los empleados operativos y para los administrativos es necesaria la creación de reglamento interno de trabajo para así reducir las faltas tanto laboral (empleados), mercadería (producto) y para una mejor relación entre trabajador y empleador, así cumplan los estándares de distribución y con las obligaciones laborales que según la ley tiene el patrono con empleado.

No obstante, se han iniciado los cambios para un mejor desempeño de los trabajadores con las normas básicas de seguridad de trabajo, se acuerda que los grupos para los camiones se establecen por zona y número de camión a la que se ha dotado a cada equipo de trabajo la misma cantidad de clientes y así aprovechar el espacio disponible en cada camión.

En la actualidad los empleados que acuden a las instalaciones de cervecería pueden considerarse como liquidadores, ya que son en su mayor parte, personas que manejan el tema de liquidación de embace y líquido, por un tiempo determinado y según exigencias de la cervecería nacional.

El número de empleados en épocas claves que trabajan a tiempo completo es insuficiente para atender las diversas tareas y cumplimiento en la entrega de productos, y esta insuficiencia es por la forma de negociar con los empleados que se contratarían por obra cierta.

Con todo este análisis creemos que es necesario realizar un REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO y de igual forma para así cumplir lo solicitado en los requisitos que la cervecería nacional le pide a su distribuidora, para salvaguardar cualquier problema legal que se presente con los trabajadores.

Otro de los problemas que dificultan elevar la calidad del trabajo es la falta de un reglamento y desconocimiento de los trabajadores de cuáles serían las sanciones por mal comportamiento con sus superiores.

CAPITULO IV
LA PROPUESTA

4.1. Introducción

El presente es el Reglamento Interno de Trabajo, definido para los trabajadores de la Empresa **DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.**, domiciliada en Guayaquil, Alcedo #1114 y José Mascote, y para todas sus dependencias existentes.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 64 del Código del Trabajo en vigencia, para los efectos legales determinados en el Artículo 42 numeral 12 y en el Artículo 44 literal a) del mismo Cuerpo de Leyes; y en general, para el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales entre la Empresa y sus trabajadores, **DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.** expide el siguiente Reglamento Interno de Trabajo:

En el presente Reglamento Interno de Trabajo a **DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.** se la denominará “COMPAÑÍA”, “EMPRESA” o “EMPLEADORA”, y a todo el personal que labore bajo su dependencia prestando sus servicios por una remuneración, se denominará “TRABAJADOR”, sea este empleado u obrero.

4.2. Descripción de la propuesta

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.

CAPITULO I

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTÍCULO 1. Quien aspire a tener un cargo en la Empresa **DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A.**, debe acompañar los siguientes documentos:

- a) Constancia laboral expedida por el último empleador con quien haya trabajado o donde trabaje en la actualidad y donde conste el tiempo de servicio, la índole de la labor ejecutada.
- b) Dos recomendaciones personales (no familiares), con su respectivo número telefónico sobre la conducta y capacidades del aspirante.
- c) Dos copias de la cédula de Ciudadanía o Tarjeta de Identidad, según el caso.
- d) Si el aspirante fuere menor de 18 años, requerirá autorización del Inspector del Trabajo, o en su defecto, de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, la falta de estos el defensor de la familia, este requisito se exigirá una vez que el aspirante sea admitido.
- e) Dos fotografías recientes tamaño carné a color.
- f) Fotocopia de la última comprobación de haber estado afiliado al IESS.
- g) Certificado de estudio del plantel donde hubiere terminado el último año aprobado o fotocopia del acta de grado, del diploma profesional o de tarjeta profesional en su caso y fotocopia de los certificados de capacitación que haya recibido.

CAPITULO II

DEL PERÍODO DE PRUEBA

ARTÍCULO 2. En casos de contratos de trabajo, fijos o indefinidos, la Empresa, una vez admitido el aspirante, podrá pactar con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la Empresa, las aptitudes del trabajador, y por parte de éste la conveniencia de las condiciones del trabajo.

ARTÍCULO 3. El período de prueba debe ser estipulado por escrito y, en caso contrario, los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

ARTÍCULO 4. El período de prueba no puede exceder de 90 días. Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos de diferente naturaleza, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

ARTÍCULO 5. Durante el período de prueba, el empleador unilateralmente en cualquier momento puede dar por terminado el contrato de trabajo, sin previo aviso y sin indemnización alguna, pero si expirado el período de prueba el trabajador continuare al servicio del empleador, con su consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquél a éste, se considerarán regulados por las normas generales del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

ARTÍCULO 6. Aquellas personas que aspiren a prestar sus servicios para la Compañía, y que, a criterio de la administración no tuvieren los conocimientos y experiencia necesarios para desempeñar determinadas funciones, suscribirán con la empresa un contrato de aprendizaje, cuya duración se fijará en cada caso, dependiendo de las labores que aspira aprender y del resultado del aprendizaje. Si el aprendiz lograra desempeñar cabalmente tales funciones, la Empresa le extenderá un certificado que así lo acredite, y en ese caso suscribirá un contrato a plazo fijo de un año, renovable.

CAPÍTULO III TRABAJADORES EVENTUALES

ARTÍCULO 7. Son trabajos eventuales, aquellos cuyo objeto es la atención de necesidades emergentes o extraordinarias, no vinculadas con la actividad habitual del empleador, y cuya duración no excederá de 90 días en un año.

CAPÍTULO IV HORARIO Y JORNADA DE TRABAJO

ARTÍCULO 8. El horario de trabajo para el desarrollo de las labores en la Empresa se cumplirá como a continuación se indica:

El personal laborará de lunes a sábado, en turnos que se distribuirán de forma que aseguren el tiempo de descanso obligatorio de 48 horas a la semana para cada trabajador de conformidad con el artículo 51 del Código de Trabajo. La jornada laboral está compuesta de dos turnos que comprenden el horario de 08H00 a 13h00 y de 14h00 a 17H00. El período comprendido entre las 13h00 a las 14h00 será destinado a reposo y alimentación conforme a lo dispuesto en el artículo 57 del Código de Trabajo y no se considerará incluido en la jornada de trabajo.

Los horarios de trabajo podrán sufrir cambios ocasionales o permanentes, previo acuerdo de las partes o siempre que la naturaleza de la actividad requerida exija hacer dichos cambios.

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

En consideración a las normas legales establecidas en el Código del Trabajo y este Reglamento, y de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios, los trabajadores quedan obligados a cumplir estrictamente los turnos establecidos, no pudiendo retirarse de sus puestos de trabajo o suspender sus labores sin haber entregado el puesto al compañero reemplazante en la hora señalada. El trabajador entrante debe iniciar su jornada diaria de labores a la hora señalada en el horario respectivo. Se presumirá que el horario de trabajo es conocido por todos.

ARTÍCULO 9. La duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de (8) horas al día y cuarenta (40) a la semana, salvo las siguientes excepciones:

a) En las labores que sean especialmente insalubres o peligrosas, el gobierno puede ordenar la ampliación o reducción de la jornada de trabajo de acuerdo con dictámenes al respecto.

ARTÍCULO 10. Quedan excluidos de la regulación sobre jornada máxima legal de trabajo los siguientes trabajadores:

a) Los que desempeñan cargos gerenciales y de confianza, los cuales podrán trabajar todo el tiempo necesario para realizar cumplidamente sus labores.

b) Los que ejecuten actividades discontinuas o intermitentes y los de simple vigilancia cuando residen en el lugar o sitio de trabajo.

ARTÍCULO 11. La jornada efectiva de trabajo se debe iniciar en el sitio o área de labor señalada por los jefes inmediatos, no en las áreas destinadas al cambio de ropa, aseo o alimentación.

CAPÍTULO V DE LAS HORAS SUPLEMENTARIAS

ARTÍCULO 12. La empresa podrá solicitar a sus trabajadores, de acuerdo con la Ley, la realización de labores en horas suplementarias y/o extraordinarias. Los trabajadores no podrán laborar horas excedentes, sin autorización expresa de su correspondiente Jefe Inmediato. Por tanto, no habrá derecho a cobrar o a liquidar trabajos por horas suplementarias o extraordinarias que no hayan sido autorizadas.

ARTÍCULO 13. No se considerarán suplementarias o extraordinarias las que tuvieren que laborar los empleados para compensar feriados o por disposición de autoridad competente, o como consecuencia de errores, negligencia, permisos o postergación del trabajo.

CAPÍTULO VI DÍAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTÍCULO 14. Además de las cuarenta y ocho horas de descanso continuo obligatorio dispuesto por el Código de Trabajo, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 de mayo, 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 de noviembre, 3 de noviembre y 25 diciembre. Para los trabajadores o trabajadoras que desarrollen su actividad laboral en la ciudad de Guayaquil, también será descanso obligatorio el 25 de Julio de cada año, fecha que se conmemora un aniversario más de la Fundación de Guayaquil. Lo son también para las respectivas circunscripciones territoriales y ramas de trabajo, los señalados en las correspondientes leyes especiales.

CAPÍTULO VII DE LAS REMUNERACIONES

ARTÍCULO 15. Los sueldos y salarios se fijan de común acuerdo en razón de la naturaleza del trabajo o índole de las labores, y de conformidad con la destreza y competencia, especialización y práctica de cada trabajador, así como su tiempo de servicios, siempre tomando como base el salario mínimo legal. En dichas remuneraciones está incluido el valor que corresponde por el trabajo en días de descanso forzoso.

ARTÍCULO 16. Los sueldos y salarios se pagarán en forma directa a los trabajadores o a las personas que estuvieren autorizadas, por escrito, por el trabajador para efectuar el cobro. Podrá también pagarse la remuneración a través de transferencia bancaria, cuyo comprobante o reporte será prueba suficiente del pago.

CAPÍTULO VIII VACACIONES REMUNERADAS

ARTÍCULO 17. Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de 15 días de descanso, incluido los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios por más de 5 años en la misma Empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de 1 día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

ARTÍCULO 18. La época de las vacaciones debe ser señalada por la Empresa, a más tardar dentro del año siguiente en el que hayan causado y ellas deben ser concebidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador, dará a conocer al trabajador con tres meses de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones.

El derecho a vacaciones se genera a partir del cumplimiento del primer año, por lo tanto, no cabe tomar los proporcionales, solo en caso de salida del trabajador se reconocerá en dinero ese monto.

ARTÍCULO 19. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de vacaciones, el trabajador no pierde el derecho de reanudarlas.

ARTÍCULO 20. Las vacaciones anuales constituyen un derecho irrenunciable, salvo que por petición expresa y escrita el trabajador solicitare que se le pague las vacaciones renunciando a ellas por su propia voluntad.

ARTÍCULO 21. Cuando se trate de labores técnicas o de confianza para las que sea difícil reemplazar al trabajador por corto tiempo, el empleador podrá negar la vacación en un año, para acumularla necesariamente a la del año siguiente.

El trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.

ARTÍCULO 22. La Empresa puede determinar, para todos o parte de sus trabajadores, una época fija para las vacaciones simultáneas.

ARTÍCULO 23. Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que empiece a disfrutar de ellas.

Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio devengado en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

Cuando por petición expresa y escrita el trabajador solicitare que se le pague las vacaciones renunciando a ellas por su propia voluntad.

CAPÍTULO IX PERMISOS

ARTÍCULO 24. La Empresa concederá a los trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, y especialmente en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir, en su caso, al servicio médico correspondiente y para asistir al entierros de sus compañeros siempre que avisen con la debida oportunidad a la Empresa o a sus representante.

Se concederán los anteriores permisos para faltar al trabajo, una vez cumplidas las siguientes condiciones:

a) Que el aviso se dé con la debida anticipación a cualquiera de los Gerentes, exponiendo el motivo del permiso, en caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituya, o al tiempo de ocurrir éste, según lo permitan las circunstancias. En caso de entierros de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación.

b) Que el número de los que se ausente, en el último caso, no sea tal que perjudique la marcha del establecimiento a juicio del administrador o representante del patrono.

CAPÍTULO X USO DE UNIFORMES Y PRESENTACIÓN PERSONAL

ARTÍCULO 25. Es obligación para el personal que labora en la empresa utilizar el uniforme designado y mantener excelente presentación personal.

CAPÍTULO XI USO DE INTERNET

ARTÍCULO 26. El uso del Internet es exclusivamente para actividades relacionadas con la Empresa, el uso personal del mismo será restringido.

CAPÍTULO XII PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTÍCULO 27. Los trabajadores tienen como deberes generales los siguientes: Es obligatorio para todos los trabajadores de la Compañía el acatamiento y cumplimiento de todas las instrucciones, órdenes, mandatos o prohibiciones que impartiere el Gerente General verbalmente o por escrito. Igual obligación tendrán respecto a los Gerentes, Subgerentes y Supervisores, los trabajadores a su cargo. De igual forma, los trabajadores deberán especial acatamiento a las instrucciones impartidas por el personal de las compañías mediante las cuales la Empresa tenga su relación de distribución en cumplimiento de sus fines comerciales, entendiéndose que dichos mandatos, por su naturaleza e interés, también forman parte de las órdenes impartidas por los órganos superiores de DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. Adicionalmente, observarán de manera estricta sus obligaciones legales y reglamentarias.

- a) Dar estricto cumplimiento al presente reglamento, a las prescripciones especiales de los contratos individuales de trabajo, a los reglamentos especiales, y las órdenes o instrucciones directas o indirectas que reciban de sus mandos superiores, que tenga establecidos o que establezca la Empresa.
- b) Respetar y guardar subordinación a los superiores.
- c) Respetar a sus compañeros de trabajo.
- d) Procurar completa armonía e inteligencia con los superiores y compañeros de trabajo, en las relaciones personales y la ejecución de las labores.
- e) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden y disciplina general de la Empresa.
- f) Ejecutar los trabajos que se le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.

g) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.

h) Ser verídico en todo caso.

i) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la Empresa en general.

j) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique el respectivo jefe para el manejo de las máquinas, camiones o instrumentos de trabajo y evitar los accidentes de trabajo.

k) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñarlo, siendo prohibido en consecuencia, salvo orden superior o en caso de urgencia, pasar a otras dependencias de la empresa, trasladarse al puesto de trabajo de otros compañeros o ausentarse del propio.

l) Mantener una presentación personal de la mejor manera posible acorde con las normas establecidas de la Compañía.

m) Denunciar ante la empresa la sustracción de productos, herramientas o cualquier implemento de trabajo, que haga cualquier persona, o el uso de elementos o vehículos para fines distintos a los señalados por la Empresa.

n) Guardar la más estricta reserva de cuanto vea u oiga dentro del lugar de trabajo.

o) Dar oportuno aviso a la Empresa de cualquier irregularidad que se presente y que afecte el normal desenvolvimiento de las labores desempeñadas en la Empresa.

p) No ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, fumar cigarrillos, dentro de las instalaciones de la Compañía, ni presentarse en estado etílico a cumplir sus obligaciones laborales.

CAPÍTULO XIII JERARQUÍA

ARTÍCULO 28. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la Empresa es el siguiente:

- a) Junta General de Accionistas
- b) Presidente Ejecutivo
- c) Gerente General
- d) Jefes
- e) Supervisores y analistas
- f) Vendedores

Párrafo 1. Sin perjuicio del anterior orden jerárquico, las facultades para imponer sanciones en la Empresa estarán a cargo del Presidente Ejecutivo, Gerente General, y Jefes.

CAPÍTULO XIV OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 29. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente las labores asignadas, sean o no trabajos de estilo que se realicen en los diferentes lugares, cumpliendo las exigencias sobre rendimiento, seguridad y buena calidad. Además, observar los preceptos de este reglamento, acatando las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan alguno de los Jefes o su representante legal.
2. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Empresa, lo que no obsta denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo antes las autoridades competentes. La violación por parte del trabajador de la presente cláusula no exime a la Empresa de su derecho a iniciar las acciones legales civiles y penales que correspondan por el perjuicio que ocasione dicha violación.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo el deterioro natural, los instrumentos y útiles que se le hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. No cometer errores que impliquen pérdidas de dinero a la Empresa, como errores que desemboquen en pagos económicos de más, ocasionando perjuicios a terceros, en la que la Empresa presta servicios.

5. Los errores por parte del trabajador de la presente cláusula, no eximen a la Empresa de su derecho a iniciar las acciones legales civiles y penales que correspondan, por el perjuicio que ocasione dicho error.
6. En caso de que por error, negligencia o ineficiencia del trabajador (a) que causare perjuicio económico a la empresa este (a), estará obligado (a) a resarcir dicho perjuicio mediante el pago de un valor mensual equivalente en dólares por el daño causado. El hecho que él o la trabajadora renuncie no la exime del compromiso de pagar la cantidad en dólares por el perjuicio recibido; reservando a la Empresa el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.
7. Guardar rigurosamente la moral y respeto en las relaciones con sus superiores y compañeros.
8. Comunicar oportunamente a la Empresa las observaciones que estimen conducentes a evitarle daños o perjuicios.
9. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o de riesgos inminentes que afecten o amenacen a las personas o a las cosas de la Empresa.
10. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico, o por las autoridades del ramo.
11. Observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
12. Registrar en las oficinas de la Empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.
13. Aceptar los controles que la Empresa establezca para la entrada y salida del trabajo.
14. Solicitar a la Gerencia autorizada a firmar el tiempo extra que el empleado necesita para el cumplimiento de alguna labor encomendada, para considerar dicho tiempo en el cuadro de horas extras, el cual se pagará con el memorándum firmado por el ejecutivo asignado.
15. Tratar a los superiores, compañeros, proveedores, clientes, público en general con respeto y cortesía.
16. Ejecutar las labores o tareas conexas o complementarias de la labor principal que desempeña tales como el mantenimiento simple de los equipos a su cargo, limpieza y organización del área del trabajo y la correcta presentación del sitio de labor, siempre que no se viole su dignidad, ni se desmejoren sus condiciones laborales.
17. Evitar la pérdida o desperdicio de materias primas, productos, energía y demás elementos de trabajo.

18. Estar debidamente dispuesto en su lugar de trabajo a la hora exacta en que empieza su turno y permanecer en él, hasta la terminación de su jornada. Prestar sus servicios de manera puntual, cuidadosa e inteligente.
19. Usar, utilizar y mantener en buen estado, los elementos de protección personal suministrados por la Empresa y conservando el normal y adecuado funcionamiento de los mismos.
20. Guardar absoluta confidencialidad y mantener en reserva toda clase de información que obtenga, por haber sido esta suministrada por la Compañía o los empleados de esta, y/o por haber sido obtenida por el trabajador en el ejercicio de su trabajo en la Empresa, sea información oral, escrita, en forma electrónica o en cualquier otro medio que permita su divulgación. La violación por parte del trabajador de la presente cláusula no exime a la Empresa de su derecho a iniciar las acciones legales civiles y penales que correspondan por el perjuicio que ocasione dicha violación.
21. Dar cumplimiento a las normas operativas, técnicas y administrativas impartidas por los respectivos superiores.
22. Portar permanente y en forma visible el carnet que le entregue la Empresa y demás documentos para la prestación de servicios de salud y riesgos profesionales y presentarlo cada vez que lo requiera.
23. Asistir los Gerentes y Jefes a cursos, reuniones o prácticas organizadas por la Empresa, fuera de la jornada de trabajo, de requerirse.
24. Asistir a eventos de integración, cuando la Gerencia lo determine, ya sea dentro de la jornada de trabajo o fines de semana.

CAPÍTULO XV PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LOS TRABAJADORES

A más de las prohibiciones establecidas para el trabajador en el Código del Trabajo y en otras disposiciones legales o en este Reglamento, está prohibido al trabajador:

ARTÍCULO 30. Las siguientes prohibiciones serán consideradas como causales de falta de probidad o negligencia manifiesta de conformidad con el artículo 172 del Código del Trabajo y su acometimiento permitirá a la Empresa imponer una de las sanciones establecidas en el presente Reglamento. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer del establecimiento elementos de trabajo, productos, materiales varios, equipos, mobiliario, sin permiso de la Empresa; así mismo, cualquier pertenencia de sus jefes o compañeros de trabajo o terceros para los que presten el servicio.

2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los guardias, escoltas o personal autorizado. Fijar o circular mensajes, afiches, propagandas o documentación en las carteleras y muros de las instalaciones, que ofendan o atenten contra la dignidad de las personas y los intereses de la Empresa.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la Empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo o incitar a su declaración o mantenimiento, sea que participen o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo, efectuar o promover ventas de cualquier clase de mercadería, artículos, loterías, comestibles entre otros o efectuar cobros por cualquier concepto, dentro de las dependencias de la Empresa, sin autorización expresa del representante legal o empleador.
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar.
8. Comenzar o terminar el trabajo en horas distintas de las reglamentarias, sin orden o autorización expresa del respectivo superior o realizar cambios de turnos u horarios de trabajo, sin expresa autorización.
9. Efectuar reuniones dentro de las dependencias de la Empresa, cualquiera sea su objeto, sin permiso especial de un representante de la Empresa.
10. Solicitar o realizar préstamos en dinero o en especie a un compañero de trabajo o a CLIENTES DE LA EMPRESA.
11. Usar los útiles o herramientas suministrados por la Empresa en objetivos distintos del trabajo contratado; vender o dar un uso diferente a los mismos.
12. Suplantar a sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de los deberes que competen a cada trabajador.
13. Desacreditar o difamar en cualquier forma y por cualquier medio, las personas, productos o nombre de la Empresa; incitar a que se compren, reciban, consuman u ocupen sus productos o servicios.
14. Realizar actividades de competencia desleal que afecten directamente al empleador.

15. Suministrar a extraños, sin autorización expresa de sus superiores, datos relacionados a la organización, con la producción o con cualquiera de los sistemas, montajes o procedimientos de la Empresa o utilizar el nombre de la misma en objetivos distintos al del desempeño de la labor o de sus funciones.
16. Ocuparse en oficios o actividades diferentes a su labor durante las horas de trabajo, sin autorización del respectivo superior.
17. Dañar los elementos de protección, útiles de trabajo, herramientas, equipos o implementos de seguridad y las materias primas o productos terminados suministrados por la empresa.
18. Ejecutar defectuosa o negligentemente el trabajo encomendado.
19. Salir de las dependencias de la Empresa sin el permiso otorgado por sus superiores o retirarse del turno antes de que se presente el trabajador que deba sucederle con la labor.
20. Recibir visitas de carácter personal en el trabajo o dentro de la Empresa sin autorización expresa de su superior inmediato, o permitir que extraños entren en ella para asuntos no relacionados estrictamente con el trabajo.
21. Ingerir o mantener dentro de la Empresa en cualquier cantidad licores, tóxicos, explosivos, barbitúricos, estupefacientes, drogas enervantes y cualquier otra sustancia o producto semejante.
22. Fumar al interior de la Empresa en lugares donde está prohibido.
23. Utilizar sitios o elementos de trabajo para actividades contrarias a la moral o las buenas costumbres.
24. Sacar de la Empresa paquetes u objetos similares sin ser revisados por los vigilantes o personas encargadas de hacerlo.
25. Comercializar productos, prestar servicios u ordenar la prestación de los mismos sin observar los procedimientos operativos y comerciales y especialmente los de registro e inclusión de información en el sistema de funcionamiento establecido.
26. El retardo en la hora de entrada al trabajo aún por primera vez.
27. No cumplir en forma cabal y oportuna las prescripciones que para la seguridad de la Empresa, las operaciones y los dineros y valores de la Empresa o que en ella se manejan, sean impartidas por la misma.
28. Asistir al trabajo en condiciones personales de vestido y presentación personal insólitas o desacostumbradas, que a juicio del superior respectivo constituya motivo de perturbación de la disciplina, de la incomodidad o rechazo de los clientes o personal de la Empresa.

29. La realización de cualquier actividad de aquellas que realiza el empleador dentro de su objeto social, por cuenta propia o de otros empleados, para beneficio propio o de un tercero, en horas laborales o aún por fuera de su jornada, aún por la primera vez.
30. Solicitar o recibir dádivas, préstamos o cualquier otro beneficio de clientes de la Empresa o de personas que presten sus servicios a la Empresa o utilicen los servicios de la misma.
31. Efectuar directamente o por interpuesta persona natural o jurídica, distribución o venta de materiales, mercaderías, productos o servicios comercializados por el empleador, sin el consentimiento y aprobación escrita de éste último.
32. Permitir voluntariamente, por acción u omisión o por culpa que personas distintas a las autorizadas por la Empresa, lleguen a tener conocimiento de datos o hechos de conocimiento privativo del empleador o de un funcionario del mismo, o comentar aún en forma indirecta, asuntos confidenciales o de naturaleza reservada del empleador, conocido por razón de su trabajo o en relación al mismo.
33. Presentar malas relaciones comerciales para con los clientes del empleador, siendo suficiente la queja por parte de este (os) verbalmente o por escrito, de un comportamiento específico y que el mismo se ajuste a la omisión de una de las obligaciones o prohibiciones del empleado, establecidas en la ley, en el presente reglamento o en su contrato de trabajo.
34. Todo acto de deslealtad contra el empleador, los propietarios de la sociedad, sus directivos o sus compañeros de trabajo; emplear expresiones vulgares u ofensivas en sus relaciones con los compañeros o superiores jerárquicos o aprovecharse de las circunstancias especiales para amenazar o agredir en cualquier forma a sus superiores o compañeros de trabajo.
35. Por acción u omisión, no guardar los equipos la Empresa o implementos de trabajo, en los sitios especialmente destinados para ello. Ni descuidar las seguridades de su respectivo sitio de trabajo, tales como escritorio, archivadores y credenzas.
36. Fijar o remover material de las carteleras sin la autorización de la persona encargada de tales funciones o por lo menos, del superior inmediato.
37. Transportar en los vehículos del Empleador, personas u objetos ajenos, sin autorización, o permitir que el vehículo asignado por el empleador sea movido o conducido por persona diferente al respectivo conductor.
38. No demorar ni detener, con el ánimo de hacer daño, los trámites, procesos y órdenes expresas de trabajo, impartidas por los superiores o empleados.

39. Causar cualquier daño en los baños, vestidores, sanitarios o cualquier bien de propiedad del empleador o de sus compañeros de trabajo.
40. No cumplir con la labor de aseo y mantenimiento de la maquinaria de computación, vehículos o de los sitios de trabajo, cuando se lo ordene el Empleador, por cartas, en el contrato de trabajo, manuales de funciones, circulares u órdenes verbales, siempre que no se desmejoren las condiciones laborales.
41. Accionar máquina diferente a la asignada sin permiso de su inmediato superior o cambiar métodos de trabajo o procedimientos técnicos de trabajo sin autorización o retirar o modificar partes de equipos o herramientas sin previa autorización escrita del jefe inmediato.
42. Distraer, apropiarse, aprovecharse o tomar, aún temporalmente, para sí o para terceros, dineros o pertenencias de propiedad de la empresa, de compañeros de trabajo o de terceros. Disponer dinero, cheques, letras de cambio y demás instrumentos negociables, artículos o valores que le sean entregados por cualquier concepto con destino a la Empresa o por esta con destino a sus acreedores, clientes, trabajadores, etc., o crear o alterar documentos para beneficio personal.
43. Utilizar celular, beeper, como medio de comunicación en horas y sitios de trabajo, sin autorización de su inmediato superior.
44. Ejecutar cualquier acto de omisión que ponga en peligro su seguridad, la de sus compañeros de trabajo, la de sus superiores o la de terceras personas o que amenace o perjudique las máquinas, elementos, vehículos, materiales, edificios, talleres o sitios de trabajo o los bienes de propiedad de ésta o de terceros relacionados con ella o confiados a la misma.
45. Instalar o desinstalar cualquier tipo de programa de software, hardware, información o documentación relacionados con estos o utilizar indebidamente o sin el cumplimiento de las normas legales los equipos de informática de la empresa.
46. REALIZAR CONDUCTAS QUE AFECTEN LA DISCIPLINA DE LA EMPRESA.
47. No utilizar los elementos de protección personal suministrados por la Empresa, o no conservar el normal y adecuado funcionamiento de los mismos.
48. Alterar, borrar, grabar o enviar por cualquier medio los archivos de propiedad de la Empresa, o sacar de la Empresa programas o información electrónica o cualquier otra de uso de la Empresa.
49. Realizar contacto con los clientes de la empresa sin causa justificada, sin aprobación del jefe inmediato; proponer a estos, negociaciones de cualquier tipo, inquirir o averiguar sobre su vida y condiciones, o exigirles propinas.

50. En general, realizar cualquier acto de acción u omisión que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena ejecución de sus propias labores y en la de sus compañeros; o que demuestre falta de disciplina o de respeto para con sus superiores o clientes de la Compañía, o que vaya en desmedro del prestigio y buena presentación de la Empresa.

CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 31. La Empresa, a través de sus funcionarios debidamente autorizados, podrá imponer cualquiera de las siguientes sanciones al trabajador que infrinja cualquiera de las obligaciones o prohibiciones constantes en este Reglamento y sin que signifique, o requiera, de orden o prelación alguna.

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

- a) Amonestación verbal o escrita;
- b) Multas, según artículo 44 literal B del Código del Trabajo y,
- c) Separación de la Empresa, previo el trámite establecido en la ley.

ARTÍCULO 32. El incumplimiento de las obligaciones, así como la inobservancia de las prohibiciones de este Reglamento, se considerarán como faltas, las que serán sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o perjuicio que hubiere ocasionado a la Compañía.

ARTÍCULO 33. Son faltas **LEVES**, todas las transgresiones a las obligaciones o prohibiciones que tienen los trabajadores según los contratos de trabajo que se suscribieren, según el presente Reglamento Interno de Trabajo, y según el Código del Trabajo, salvo las que dicho Código o este Reglamento sancionaren con la terminación de las relaciones de trabajo, previo Visto Bueno. Las faltas **LEVES** serán sancionadas con multas de acuerdo al Código del Trabajo y por primera y segunda vez. El hecho de cometerse por tercera vez una falta, dará lugar a ser sancionado como falta grave, es decir, con la separación definitiva del servicio, previo el trámite de ley.

ARTÍCULO 34. Las sanciones de multas serán impuestas por los Jefes de Departamentos a sus respectivos subalternos, de acuerdo a lo determinado en este Reglamento. Para efectos de registro y medios de pruebas, será suficiente la existencia de los respaldos escritos de las amonestaciones, faltas, multas, y notificaciones efectuadas al trabajador.

ARTÍCULO 35. El hecho de **TRES FALTAS LEVES** durante el período de un mes de labores, será considerada como **FALTA GRAVE** y el empleador quedará facultado para solicitar el **VISTO BUENO** ante uno de los inspectores provinciales del trabajo.

ARTÍCULO 36. La Empresa no reconocerá, ni pagará el salario correspondiente del tiempo dejado de laborar por causa de cualquiera de las faltas antes mencionadas.

CAPÍTULO XVII FALTAS GRAVES

ARTÍCULO 37. Se establecen las siguientes clases de faltas graves y son calificadas como tales por este reglamento interno de trabajo:

a) Por parte del empleador:

1. El haber sufrido engaño por parte del trabajador, mediante la presentación de certificados falsos para su admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.
2. Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.
3. Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera de servicio, en contra del patrono, de los miembros de su familia o de sus representantes y socios, jefes de taller, vigilantes o celadores.
4. Todo daño material causado intencionalmente, a los edificios, obras, vehículos, maquinarias, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.
5. Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar de trabajo, o en el desempeño de sus labores.
6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos.
7. El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio de la Empresa.
8. El deficiente rendimiento en el trabajo, en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores análogas, cuando no se corrija en un plazo razonable a pesar del requerimiento del patrono.

9. La sistemática inexecución, sin razones válidas, por parte del trabajador, de las obligaciones convencionales o legales.
10. Todo vicio del trabajador que perturbe la disciplina de la empresa.
11. La renuncia sistemática del trabajador a aceptar las medidas preventivas, profilácticas o curativas prescritas por el médico del patrono o por las autoridades competentes, para evitar enfermedades o accidentes.
12. La ineptitud del trabajador para realizar la labor encomendada.
13. La violación por tercera vez de las prohibiciones establecidas en el artículo 29 de este reglamento en los numerales 6,8,9,10,12,16,19,20,22,24,27,28,29,36,37,41,43,45.
14. Cualquier incumplimiento grave de los deberes y obligaciones establecidas en este reglamento, en el contrato de trabajo o en las órdenes e instrucciones de manera particular del empleador.
15. El incumplimiento por primera vez de las prohibiciones previstas en el artículo 29 de este reglamento en los numerales 1,2,3,4,5,7,11,13,14,15,17,18,21,23,25,26,30,31,32,33,34,35,38,39,40,42,44,46,47, 48,50,51,52,53 y el incumplimiento grave de las demás obligaciones fijadas de acuerdo con la sección, departamento o labor asignada al trabajador y que previa y oportunamente hayan sido comunicadas al trabajador.

PÁRRAFO 2. La parte que termine unilateralmente el contrato de trabajo, debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causa o motivo de esa determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

CAPÍTULO XVIII

PROCEDIMIENTO PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 38. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al trabajador inculpado directamente. En todo caso, se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la Empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

ARTÍCULO 39. Para hacer efectiva la sanción a una falta grave, será necesario que la Empresa obtenga el correspondiente Visto Bueno de un Inspector del Trabajo.

ARTÍCULO 40. Al trabajador que por tres veces o más haya sido notificado de haber efectuado una labor en forma deficiente, es decir, que no preste a cabalidad el servicio para el que ha sido contratado, se lo considerará incurso en una falta grave, y por tanto, la Compañía

tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo.

ARTÍCULO 41. Para los trabajadores a quienes se les confíe la manipulación o manejo de dinero, se considerará falta grave el hecho de tener un faltante injustificado en sus cuentas.

ARTÍCULO 42. No obstante de lo anterior, la Empresa se reserva el derecho de seguir la acción correspondiente por daños y perjuicios causados por el trabajador por la inobservancia de sus obligaciones contenidas en este Reglamento Interno y en la Ley, así como cualquier otra acción de tipo civil o penal que resultare de cualquier acto cometido por los trabajadores.

ARTÍCULO 43. Los comprobantes y datos de Contabilidad, así como toda la documentación, programas, archivos o información electrónica o no que se maneje en o sea de propiedad de la Compañía, es confidencial y para uso exclusivo de la Empresa y en ningún caso podrán ser alterados, utilizados en beneficio personal o de terceros, dados a conocer a persona alguna, ni verbalmente ni por escrito, en cualquier tiempo por los trabajadores que los hubieren conocido. La infracción a esta disposición será considerada como falta grave, y por tanto, sancionada con la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiera lugar.

CAPÍTULO XIX

REGULACIONES ESPECIALES PARA LOS TRABAJADORES QUE MANEJAN FONDOS

ARTÍCULO 44. Los trabajadores que tengan a cargo o trasladen temporalmente dinero como producto de la actividad de la Empresa, como parte de la recaudación de ventas o de cualquier otra forma, no podrán portar dicho dinero, ya sea de moneda nacional o extranjera, por ningún concepto, sacándolo de la Empresa o guardándolo. Son personal y pecuniariamente responsables de toda pérdida. La Empresa se reserva el derecho de entablar las acciones civiles y penales que la ley otorga.

ARTÍCULO 45. Es absolutamente prohibido cambiar cheques a los trabajadores de la Empresa o de cualquier otra persona, sean clientes o particulares, que no lleven la correspondiente autorización del Jefe que corresponda, caso contrario, quien proceda contraviniendo lo que se estipula, a más de la sanción establecida responderá económicamente por el hecho.

ARTÍCULO 46. Queda absolutamente prohibido al personal de Contabilidad y a los demás trabajadores recibir moneda nacional o extranjera, objetos, cheques, cartas, paquetes, alhajas, etc., de parte de terceras personas o a título personal por encargo especial independientemente de los dineros u objetos que normalmente se recaudan o se reciben a cuenta de los servicios de la Empresa.

ARTÍCULO 47. Por ser especial las labores del personal que manejan fondos, las contravenciones a lo estipulado en este capítulo constituyen **FALTA GRAVE**, y darán derecho al empleador a solicitar el correspondiente Visto Bueno.

ARTÍCULO 48. Está absolutamente prohibido sustraer, hurtar, apropiarse u ocultar dinero de la Compañía, lo cual será sancionado con la terminación del contrato de trabajo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 45 y 52 de este reglamento.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 49. Los casos no previstos en este reglamento, se resolverán a lo dispuesto en el Código del Trabajo y demás leyes pertinentes.

ARTÍCULO 50. Todos los trabajadores de la Empresa deberán observar los procedimientos y procesos que aún cuando no consten en este argumento o cualquier disposición, existan en la Empresa. Ningún trabajador podrá alegar ignorancia o inexistencia para el cumplimiento estricto de tales procesos y procedimientos.

ARTÍCULO 51. La Empresa se reserva el derecho de reglamentar las labores de sus distintos departamentos, dictando instrucciones o disposiciones específicas que no se opongan a las Leyes ni al presente Reglamento.

ARTÍCULO 52. No están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento Interno de la empresa, los ejecutivos de la misa, entendiéndose por estos al Presidente y Gerente General.

ARTÍCULO 54. Si por razones de cualquier índole fuere necesario introducir reformas al presente Reglamento Interno de Trabajo, estas serán puestas en consideración de las respectivas autoridades de trabajo para su aprobación.

ARTÍCULO 55. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia desde la fecha de su aprobación por parte de la Subdirección de Trabajo del Litoral y exhibido por la empresa conforme manda la Ley.

GERENTE GENERAL

4.3. Beneficios de la propuesta

Los beneficios de la propuesta, consiste que una empresa puede desarrollarse más y mejor, si tiene bien ordenada la relación con sus trabajadores. Esto es importante debido a que el trabajo debe realizarse siempre en un ambiente cordial y que se preste para que los laborantes ofrezcan su mejor esfuerzo con la mayor voluntad.

Esto requiere de reglas claras que contribuyan a organizar el trabajo para que exista orden en la relación entre el trabajador y el patrono. El trabajador sabe exactamente lo que se espera de él; los beneficios que obtendrá por su labor; las sanciones a las que se expone si no cumple con sus tareas tal y como se le asignaron.

Nuestras leyes contienen lo necesario para ordenar la relación entre una empresa y sus empleados pero lo hacen de una manera general. Entonces, tomando con base este ordenamiento legal general, la empresa puede precisar las formas en la que quiere que el trabajador le preste sus servicios; es decir, que pueda hacer su propia ley interna, debidamente respaldada por las leyes del país.

Esta ley interna queda escrita en el Reglamento Interior de Trabajo. Este reglamento se convierte en una poderosa ayuda para la empresa, ya que le trae los siguientes beneficios:

A.- Cumplir con una obligación legal.

Según el artículo 64 del Código de Trabajo: las fábricas y todos los establecimientos de trabajo colectivo elevarán a la Dirección General del Trabajo o a las subdirecciones del trabajo en sus respectivas jurisdicciones, copia legalizada del horario y del reglamento interno para su aprobación.

Sin tal aprobación, los reglamentos no surtirán efecto en todo lo que perjudiquen a los trabajadores, especialmente en lo que se refiere a sanciones.

B.- Ordenar la relación entre la empresa y sus trabajadores.

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

Es importante establecer, que más allá de ser un mecanismo de control, viene a convertirse en la norma reguladora de las situaciones jurídicas que se presenten en la relación de trabajo y que busca ante todo evitar la presencia de abusos o arbitrariedades por parte de patronos, procurando por sobre todo que los trabajadores tengan conocimiento preciso de sus derechos y obligaciones.

Esta es una gran ventaja para la empresa, ya que puede establecer:

- Los aspectos generales a tomar en cuenta tales como: jornadas de trabajo; horarios; vacaciones; ante quien deben los trabajadores presentar sus quejas; costumbres a tomar en cuenta; días de asueto; lugar para el pago del salario y otros.
- Las obligaciones generales y especiales que tendrán que cumplir sus trabajadores;
- Las obligaciones generales y especiales que tendrá que cumplir la empresa:
- Las categorías de trabajo que existan en la empresa:
- Las funciones generales de cada una de las categorías de trabajo;
- Los rendimientos mínimos que se esperan en cada una de las categorías de trabajo;
- Las prohibiciones a los trabajadores;
- Las prohibiciones a la empresa;
- El procedimiento disciplinario:
- Las medidas de seguridad e higiene que deben observarse.

C- Configurar las causales de despido.

Todo lo mencionado en el punto inmediato anterior, al formar parte de un Reglamento Interno de Trabajo y ser aprobado por la Inspección de Trabajo, se convierte en ley interna de la empresa, con plena fuerza legal, lo que le permite a ésta establecer las reglas de orden técnico y administrativo necesarias para la buena marcha de la empresa, y en general, todas aquellas otras que se estimen convenientes para la conservación de la disciplina y el cuidado de los bienes de la empresa (Artículo 60 y 172 del Código de Trabajo).

Estas reglas tendrán tanta fuerza legal, que si un laborante incumple con ellas se le puede llegar a despedir con causa justa sin el pago de indemnización; es decir que se están configurando las causales de despido por las cuales un trabajador puede ser retirado

definitivamente de la empresa.

La base legal de lo anterior son causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo, sin responsabilidad de su parte: cuando infrinja cualquiera de las prohibiciones del Código de Trabajo, o del REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO debidamente aprobado.

D- Establecer situaciones especiales de trabajo en la empresa tales como:

- a) determinar casos de excepción muy calificados en los cuales se puede exceder el total de las jornadas ordinarias y extraordinarias, según el Artículo 55 del Código de Trabajo.
- b) determinar que se pueda trabajar los días de asueto o de descanso semanal, según el Artículo 52 y tomando en consideración los artículos 62 – 65 y 68 del Código de Trabajo.

E- Contar con el apoyo de las autoridades de trabajo para que se cumpla lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo de la empresa.

Estas son algunas de las ventajas que tiene para su empresa contar con su Reglamento Interior de Trabajo. Nosotros le ofrecemos:

- elaborarlo de acuerdo a la situación de su empresa, para que sea un Reglamento hecho a la medida de la misma y que le sirva como apropiada ley interna.
- presentarlo ante la Inspección de Trabajo para solicitar la autorización respectiva.
- lograr la debida aprobación de la Inspección de trabajo.
- Implementarlo capacitando al personal que se hará cargo de que se cumpla con lo que establece el Reglamento Interior de Trabajo y de que éste cobre vigencia.

4.4. Evaluación de la propuesta.

Gracias al Reglamento Interno de Trabajo se produce una auto limitación en los poderes del patrono respecto a la forma de dirigir u ordenar la ejecución del trabajo por parte de sus subordinados. Al establecer normas a las cuales habrá de ajustarse el trabajador, el patrono formula una declaración de voluntad, obligatoria también para el, y de la cual no podrá en lo sucesivo apartarse hasta tanto que el reglamento no sea modificado.

De esta forma, el reglamento interno restringe la extensión de los poderes del empleador pero concurre a fortalecerlos en profundidad sin lesionar los derechos del personal.

Se advierte también una superposición de obligaciones comunes a ambas partes; en consecuencia se aúnan aquellas con derechos que pueden ser ejercidos por ambas partes, tanto el patrono que dicta el reglamento como los trabajadores a los cuales se les aplica.

Los efectos jurídicos de esa reglamentación se manifiestan por cuanto complementan el convenio de trabajo al establecer condiciones no previstas contractualmente por las partes.

También regula las relaciones de la empresa con sus trabajadores en aquellos puntos en los cuales se exige una definición más precisa entre lo que indica la ley (Código del trabajo y su reglamento) y las condiciones particulares de actividad laboral de cada empresa, con el objeto de que tanto patrono como trabajadores conozcan con claridad a qué atenerse en caso de discrepancias.

También que las actividades ISO exigen una mayor colaboración y dedicación entre patronos y trabajadores. Hoy en día toma cada vez mayor trascendencia el uso del Reglamento interno como un documento de vital importancia para asegurar la tranquilidad de las actividades empresariales.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones.

Resulta pertinente recalcar la importancia del Reglamento Interno de Trabajo, puesto que este será el que sirva de guía y de herramienta para mantener el orden dentro de la empresa.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

No hay que olvidar que el empleador no puede imponer una sanción no prevista en el reglamento interno de trabajo, y si no hay reglamento no habrá posibilidad de sancionar a un empleado.

La presente propuesta define las disposiciones que delimitan a los empleados desde su actuar, incluye desde el uso del equipo y/u herramientas de trabajo en beneficios propios, hasta acciones que dañen o perjudiquen a sus clientes, empleados y a la misma DISTRIBUIDORA.

Los Reglamentos Internos de Trabajo deben ser modificados cuando así lo exija el desarrollo de la empresa y/o disposiciones legales vigentes que sean aplicables, las mismas que serán debidamente aprobadas por el ente regulador.

5.2. Recomendaciones

Que la distribuidoras de cervezas, cuenten con un Reglamento Interno de Trabajo, el cual debe contener los lineamientos específicos a su competencia, desde el punto de vista técnico y administrativo.

Que los Jefes administrativos y departamentales de la DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. estén comprometidos en dar cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo ya que ellos serán ejemplos para sub-alternos.

Que se realice una reunión de presentación al personal que actualmente labora en la DISTRIBUIDORA DAENTESA S.A. de la propuesta de Reglamento Interno de Trabajo, esto se torna de vital importancia para que sus empleados lo conozcan y se comprometan dar cumplimiento a lo establecido en la normativa.

El Reglamento Interno de Trabajo debe ser puesto en vigencia y entregarle una copia del mismo a cada empleado según como lo estipula la ley de trabajo, así tanto las partes tendrán conocimiento de sus obligaciones y limitaciones.

También recomendamos que se tome en consideración las correcciones estipuladas por el Ministerio de Relaciones Laborales, el cual revisó y aprobó que dicho Reglamento Interno de Trabajo este bajo las normas y leyes ecuatorianas según RESOLUCION No. 0471 – MRL – DRT - AJL – 2012.

5.3. Bibliografía

1. Aguirre O. Juan Ramón. Auditoria, Normas Técnicas, Control Interno, Planificación del Trabajo, Objetivos Y Procedimientos. 347 páginas. 2000. Editorial Cultura de Ediciones ECAFSA. Madrid – España, 5-06-2012
2. Barrón Herrera Carlos, control interno: Instrucciones para llenar el cuestionario. México. Ediciones contables y administrativas s.a. 3er reimpresión, 1983, 4-08-2012
<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.023-E77m/658.023-E77m-Bga.pdf>
3. Cabanellas, Guillermo; Tratado de Derecho Laboral: doctrina y legislación iberoamericana, Tomo III Derecho Colectivo del Trabajo, Volumen 3 Derecho Normativo Laboral, Editorial Heliasta S.R.L., Buenos Aires, 1989, paginas. 314-352, 15-09-2012
<http://www.monografias.com/trabajos5/volfi/volfi.shtml>
4. Codificación del Código del Trabajo, Corporación de Estudios y Publicaciones, asamblea nacional, actualizada a mayo de 2001, Quito.4-10-2012
<http://www.monografias.com/trabajos36>
5. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, Arts. 325; Arts. 66, 325 Art.2, Arts. 326 Art. 4, Arts. 209 Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación, Asamblea nacional. 3-09-2012
http://www.oas.org/juridico/MLA/sp/ecu/sp_ecu-int-text-cp.pdf
6. Fuentes Arango Armando– Reglamento de Trabajo – Corporación Hiram
<http://actualicese.com/actualidad/2008/11/18/reglamento-interno-de-trabajo>
http://corporacionhiram.servicioslegales.blogspot.com/2012/07/modelo-de-reglamento-interno-de-trabajo_3348.html

7. Gallegos Carlos. Reglamento Interno de trabajo, como es un reglamento interno, 11 de Septiembre del 2012, Quito, 1-07-2012
<http://distribuidorabyc.blogspot.com/2012/09/reglamento-interno-de-trabajo.html>

8. Guerrero Figueroa, Guillermo; Manual de Derecho del Trabajo, parte general, derecho laboral individual, derecho laboral colectivo, Grupo Editorial Leyer, Bogotá 1998- 06-07-2012

9. Jurisprudencia: Gaceta Judicial
RELACION LABORAL, 24-feb-1975;
RELACION LABORAL CONTRADICHA POR EL TRIBUNAL CONTENCIOSO, 01-mar-1977 – 14/10/2012
DERECHOS IRRENUNCIABLES DEL TRABAJADOR, 10-sep-1958
TRANSACCION LABORAL ANTE JUEZ, 12-nov-1969 – 14/10/2012
ACTA TRANSACCIONAL LABORAL, 15-feb-1985 – 14/10/2012
TRANSACCION LABORAL, 29-nov-1985 – 18/10/2012
TRANSACCION LABORAL, 12-abr-1988 – 18/10/2012
S.A. MINISTERIO DEL TRABAJO, DERECHOS IRRENUNCIABLES DEL TRABAJADOR, 13-mar-1996 – 18/10/2012
TRANSACCION LABORAL, 09-sep-1997 – 24/10/2012
TRANSACCION LABORAL, 14-jul-1998 – 24/10/2012
RETROACTIVIDAD DEL CONTRATO COLECTIVO, 02-sep-1998 – 24/10/2012
EFECTO RETROACTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO, 08-sep-1998 – 24/10/2012
Reglamento interno art 6, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, 18-nov-1982 – 30/10/2012
REGLAMENTOS INTERNOS LEGALMENTE APROBADOS, 14-may-2001 – 30/10/2012
Gaceta Judicial, año LXXXIII. Serie XIV. No.1, pag. 46, 13-08-2012
<http://www.revistajuridicaonline.com/index.php>

10. Ortiz Mena Esteban – Reglamento de trabajo
<http://www.monografias.com/trabajos33/reglamento-trabajo/reglamento-trabajo.shtml>
[- 4/10/2012](#)
11. Ortiz Morataya Domingo Oswaldo, Práctica Empresarial Dirigida –PED, Control interno de una Distribuidora, http://upana.edu.gt/web/upana/tesis-educacion/doc_view/506-pe-ec2-702-o77- Guatemala, marzo del 2011, investigado el 22-12-2012
12. Pérez Botija, Eugenio; Curso de Derecho del Trabajo, Editorial Tecnos S.A., Madrid, 9-09-2012
13. Pacori Cari José María– Servicios Legales – Corporación Hiram http://corporacionhiramservicioslegales.blogspot.com/2012/07/modelo-de-reglamento-interno-de-trabajo_3348.html , 30-9-2012
14. Pérez Botija, Eugenio; Curso de Derecho del Trabajo, Editorial Tecnos S.A., Madrid, 1950.
<http://www.monografias.com/trabajos33/reglamento-trabajo/reglamento-trabajo.shtml#ixzz2GAm3UFfT>, 25-10-2012
15. S/A - Consultoría Profesional y Servicios <http://www.actiweb.es/cpa/index.html>
[6/11/2012](#)
16. S/A. Marco Muestral, modelos y conceptos relacionados con plataforma de tesis y su forma de investigación o desarrollo metodológicos.10-12-2012.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_g_ie/capitulo3.pdf,
17. S/A Distribuidora Federal Sac. – Reglamento Interno de trabajo http://www.distribuidorafederal.com/cms_df/files/contenidos/Reglamento_Interno__de_Trabajo_DF.pdf

- 18.** TURMERO ASTROS IVAN JOSE, Estudio de ingeniería de métodos para mejorar la distribución de planta y optimizar el proceso de carga de mercancía,<http://www.monografias.com/trabajos93/estudio-ingenieria-metodos-distribucion-y-carga-mercancia/estudio-ingenieria-metodos-distribucion-y-carga-mercancia.shtml>, 5-11-2012
- 19.** VERDUGO JATOMEA EVELIA, Introducción y planteamiento del problema, <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tesis-Control-Interno/2631955.html>, 24-11-2012

ANEXOS

ANEXO 1

EVALUACION PERIÓDICA DE ESTÁNDARES DE DISTRIBUCIÓN

Dinadec

F-11

EVALUADO: Talía Endara

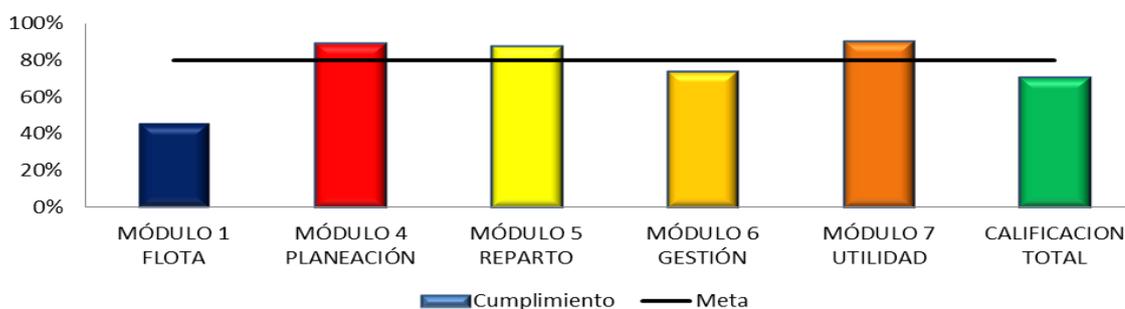
DMA: GYE

FECHA: 21-mar-12



	CALIFICACION MAXIMA	CALIFICACION REAL	CUMPLIMIENTO %
MÓDULO 1 FLOTA	30	14	46%
MÓDULO 4 PLANEACIÓN	7	6	89%
MÓDULO 5 REPARTO	12	11	88%
MÓDULO 6 GESTIÓN	41	30	74%
MÓDULO 7 UTILIDAD	13	12	90%
CALIFICACION TOTAL	103	73	70%

Resumen de Evaluación Cumplimiento Vs Meta



	Cumplimiento	Meta
MÓDULO 1 FLOTA	46%	80%
MÓDULO 4 PLANEACIÓN	89%	80%
MÓDULO 5 REPARTO	88%	80%
MÓDULO 6 GESTIÓN	74%	80%
MÓDULO 7 UTILIDAD	90%	80%
CALIFICACION TOTAL	70%	80%

META	PLAN	REAL	CUMPLIMIENTO
TOTAL	103	73	70%
FLOTA	30	13,8	46%
IMAGEN DE LA FLOTA	11	0,0	0%
OPERACIÓN DE FLOTA	5	2,5	50%
MANTENIMIENTO	7	6,8	96%
GESTIÓN DE NEUMÁTICOS	7	4,5	64%
PLANEACION	7	6,3	89%
PAQUETES DE SERVICIO AL CLIENTE	2	2,0	100%
PLANEACIÓN DE RUTAS	0	0,0	#¡!
CONTROL DE RUTAS	5	4,3	85%
REPARTO	12	10,5	88%
DESPACHO Y RECEPCIÓN	0	0,0	#¡!
EJECUCION EN RUTA	8	8,0	100%
ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO	4	2,5	63%
GESTIÓN	41	30,3	74%
ADMINISTRACION LEGAL	13	8,5	65%
ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	14	11,8	84%
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO	4	4,0	100%
ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD	10	6,0	60%
UTILIDAD	13	11,8	90%
PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO	6	6,0	100%
PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO	3	2,3	75%
GESTIÓN CONTABLE Y DE CARTERA	4	3,5	88%

ANEXO 2

La cerveza Pilsener, con 3,4% de grado alcohólico, es una cerveza para tomar en compañía, dicen los entendidos. Del total de la producción, un 80% pertenece a ésta, mientras que el resto es de Club, con un gusto más que fuerte y 3,8% de alcohol, además de Chop.

Hoy en día, las empresas encuentran cada vez menos rentable hacer mercadeo masivo o hacerlo basado en la variedad del producto. Los mercados masivos se están fraccionando en cientos de micro mercados (nichos) donde se encontrarán grupos con diferentes estilos de vida que buscan diversos productos en distintos canales de distribución y que están expuestos a múltiples canales de comunicación.

Después de evaluar los diferentes segmentos que existen en nuestro mercado, hemos decidido nuestro mercado meta que nos permitirá obtener una determinada utilidad o beneficio, tanto para la empresa y las distribuidoras que son la imagen principal de la empresa a través de sus colaboradores.

Damos a conocer algunos de los productos que están en el mercado.

Presentaciones

- Pilsener 600cc botella retornable, jaba de 12 unidades
- Pilsener 330cc botella retornable, jaba de 24 unidades
- Pilsener 330cc botella no retornable, empaque de 6,12 y 24 unidades
- Pilsener 330cc Lata, bandeja de 24 unidades
- Pilsener 225cc botella retornable, jaba de 24 unidades
- Barriles de 30lts, 50 lts y carro tanques



Cerveza rubia tipo Pilsen, grado alcohólico 4.2° G.L., sabor único y refrescante con un amargo suave, tras cas Las ventas de nuestro portafolio de cervezas crecieron en un 11,4

por ciento con respecto al 2007, debido entre otros factores, a la implementación exitosa de la estrategia de renovación de la imagen de nuestras dos marcas principales: Además se activo Club Premium y se realizó el lanzamiento nueva marca: Cerveza Conquer.



Por otra parte, en la categoría refrescos, las maltas crecieron 7,7% y, aunque el volumen total de agua decreció, este fue resultado de un enfoque en la mejora de la rentabilidad de la categoría.

I 100 años de trayectoria en el Ecuador Pilsener es la cerveza con mayor participación de mercado.

Entre sus corredores importantes está el fútbol siendo el principal auspiciante de la selección y de algunos equipos locales a nivel nacional.

Por tal motivo deseamos darle a conocer según los estudios realizados por el organismo autorizado, cual es la cantidad de habitantes que tenemos registrado.



14'483.499 ecuatorianos registrados en el VII Censo de Población 2010

4'654.054 viviendas registradas en el VI Censo Nacional de Vivienda 2010

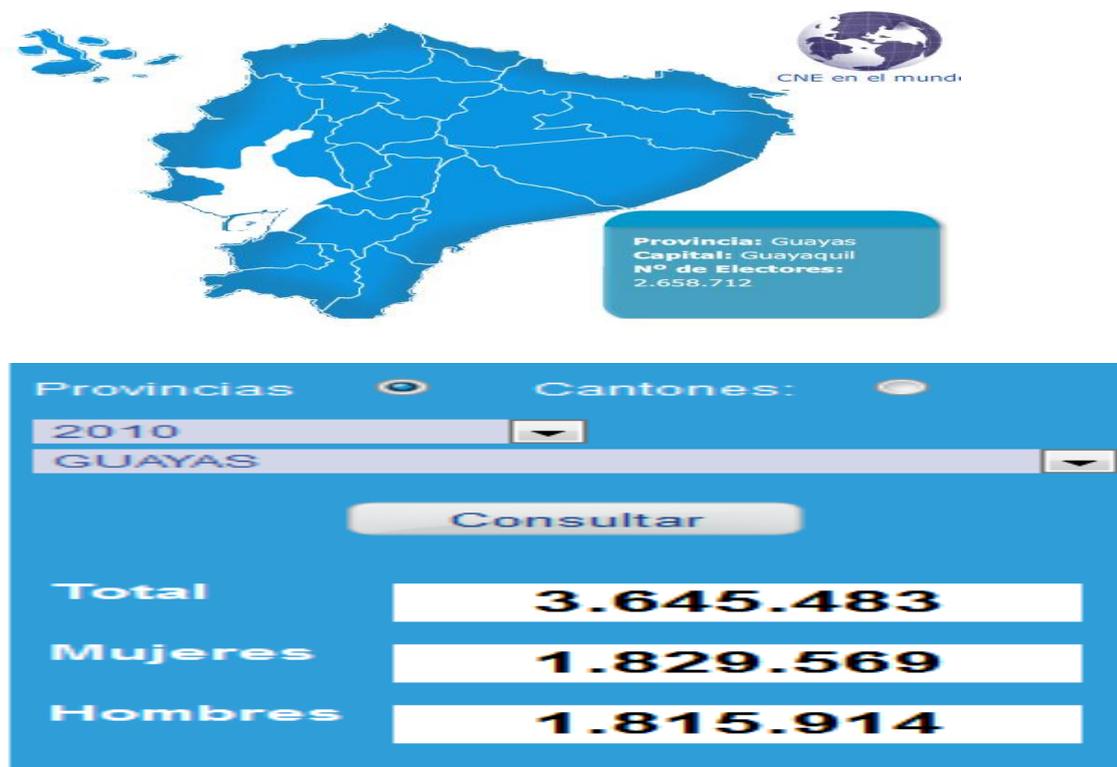
511.130 establecimientos registrados en el Censo Nacional Económico, información obtenida luego de 30 años.

El mercado meta de la cervecería nacional tiene las siguientes características:

- Hombres y mujeres mayores de 18 años en adelante que consuman bebidas alcohólicas, en el Ecuador existen un aproximado de ocho millones de personas que están dentro de ese intervalo de edad,
- Personas con un nivel socio económico medio bajo, medio, medio alto, ya el ingreso mensual de los hogares a nivel nacional es de un promedio de \$2'287.4565,
- Personas de distintas ciudades del Ecuador, ya sea urbano o rural,
- Nos enfocaremos en personas de 18 a 55 años de edad de sexo masculino y femenino quienes le gustan la cerveza, quienes vivan en Guayaquil.

Es importante recalcar que nuestro mercado meta es también las personas que tengan el poder adquisitivo para comprar nuestro producto.

A continuación le daremos a conocer la cantidad de habitantes que tenemos en el cantón de Guayaquil.



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

AREA URBANA									
PROVINCIA DEL GUAYAS									
AÑOS DE EDAD									
	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64
	AÑOS	AÑOS	AÑOS						
HOMBRES	135,128	110,142	105,102	92,605	83,530	65,220	52,996	36,516	28,976
MUJERES	142,705	118,485	108,544	100,317	86,211	67,453	54,429	38,400	31,764
TOTAL	277,833	228,627	213,646	192,922	169,741	132,673	107,425	74,916	60,740

Población del Cantón Guayaquil

Resultados Censo de Población

Provincias Cantones:

2010

GUAYAS

GUAYAQUIL

Consultar

Total	2.350.915
Mujeres	1.192.694
Hombres	1.158.221

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

Este estudio fue tomado de fuentes como el Consejo Nacional Electoral y el Instituto Nacional Ecuatoriano de Censos y podemos ver que hay una diferencia de 307797.00 habitantes ya que desde el censo en el año 2010 hasta la última elección electoral en el 2011 podemos recalcar que esta diferencia es porque se aprobó que los adultos mayores de 65 años, podían sufragar y los adolescentes a partir de los 16 años, igualmente se aprobó que se sufragarían de las fuerzas armadas del Ecuador.

Con estos dos entes podemos ver que dicho productos van directo al consumo para hombres y mujeres; desde los 18 a 65 años de edad. Lo que da un total acumulado de 3.645.483 en la provincia del guayas y 2350915 personas en el cantón Guayaquil, esto sin contar el desorden en el consumo de los menores de edad.

ANEXO 3

	Definición Básica	Más sobre...
Metas Funcionales	Las metas más comunes.	Todas las metas, ya sean estratégicas, operacionales, o del día a día, que se ocupan de cambios y/o resultados específicos, o mejoras específicas en el desempeño.
Metas de Gente y Organización	Se refiere a metas que impacten directamente a los individuos, los equipos o grupos de individuos. Estas metas están enfocadas específicamente en el mejoramiento de la efectividad de los mismos	Algunas áreas/temas para construir metas de Gente y Organización son: -Desarrollo de personas -Cultura organizacional y/o de equipo -Clima organizacional y/o del equipo -Procesos de gente (PM, TM, L&D, etc.) -Condiciones laborales o higiénicas, -Capacidades de equipo -Efectividad del equipo , -Procesos de interacción social, de relaciones y de dinámica de equipo, -Entre otros
Metas de Desarrollo Personal y Liderazgo	Se refiere a un área (mínimo) de mejoramiento basada en el modelo de liderazgo y que es necesaria para alcanzar las metas	Las áreas consideradas para construir estas metas son: -Carácter y energía, -Colaboración y aprendizaje -Cambio y mejora continua-Comunidad y sostenibilidad -Clientes y resultados, Tanto gerentes como los individuos que no tienen personas a cargo podrán incluir otras metas de desarrollo individual, por ejemplo la necesidad de mejorar en una competencia funcional en particular.
Metas Rutinarias	Todo el resto de trabajo que no está cubierto en la definición de metas funcionales	Las metas rutinarias no son 'actividades' de la Descripción del Cargo, sino el resultado o el producto final esperado. Normalmente la definición/operatividad de las metas rutinarias difiere según el nivel de la organización. Por ejemplo: -En niveles más senior: Normalmente el trabajo diario o rutinario no está capturado en las metas Funcionales y en consecuencia, no se establecen requerimientos de calidad para ello. Sin embargo en el evento de un bajo desempeño en un tema rutinario específico, ese aspecto debería ser capturado como meta Funcional y las mejoras/correcciones requeridas, se deberían detallar a través de requerimientos de calidad específicos. -En niveles junior: Algunas posiciones normalmente no se impactan por cambios estratégicos o por requerimientos de mejoras en el desempeño operacional (por ejemplo algunos cargos de asistencia administrativa o personal) En estos casos, se recomienda seleccionar 4-6 aspectos rutinarios claves del trabajo y documentarlos como metas Funcionales con sus correspondientes requerimientos de calidad. Todos los otros aspectos del trabajo (que no hayan quedado registrados en las metas Funcionales) serán entonces sujetos a revisión bajo el nombre de Metas Rutinarias.
Resultado	¿Cuál es el entregable?	Los resultados son productos, servicios, información o procesos que suministramos a nuestros clientes. Típicamente los clientes desean un producto final que cumpla con sus requerimientos de calidad; les interesa menos lo que se tiene que hacer para lograrlo [actividades, planes de acción, esfuerzo]. Sus resultados deben... - Relacionarse con metas clave de la empresa y/o prioridades funcionales clave - Relacionarse con las necesidades del cliente - Ser articulados desde la perspectiva del cliente - Estar dentro de su poder / influencia para poder entregar - Ser manifestados como estados finales [sustantivos] - Incluir metas gerenciales y de liderazgo - Incluir auto-desarrollo, sin importar el rol

Requerimiento de Calidad	¿Cómo se vería la meta si la entrega estuviera en línea con los requerimientos del cliente?	<p>Los Requerimientos de Calidad describen el resultado que usted va a suministrar como si fuera excelente desde la perspectiva del cliente. Deben articular la flexibilidad y la naturaleza desafiante del resultado. Deben enfocarse en características reales que agreguen valor para describir tanto el Qué como el Cómo del desempeño.</p> <p>Deben aclarar expectativas respondiendo a preguntas fundamentales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En relación con qué estrategias? ¿Implementado cómo? ¿Cuántos? ¿Con qué características? ¿Para cuándo? ¿Con qué impacto deseado? ¿Con qué frecuencia? ¿Que cumpla con qué normas? ¿Con quién? ¿Aprobado por quién? ¿A qué costo?, etc.
Indicadores	¿Cómo sabrá usted que la entrega cumplió con los requerimientos? ¿Cuáles son las fuentes de retroalimentación cuantitativa / cualitativa?	<p>Los indicadores le avisan cómo se ha desempeñado usted en comparación con la meta, con los aspectos del Qué y el Cómo. Se refieren a uno o más de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fuente de retroalimentación [por ejemplo, una encuesta específica, retroalimentación de un cliente específico], - Qué constituiría evidencia de desempeño [aprobación de x grupo accionista y fecha], - Una medida cuantificable [% de eficiencia], <p>Se deben acordar los indicadores desde el principio durante el establecimiento de metas. No existe una regla sobre el número de indicadores, y no necesitamos uno por cada requerimiento de calidad. Aunque los indicadores son una combinación de elementos duros y blandos, deben en balance ser lo más claros posible.</p>
El "COMO"	<p>La forma en la que cada empleado de DAENTESA se comporta y actúa mientras trabaja por el logro de sus metas. En particular nos referimos a la manera en la que cada uno interactúa con los demás tanto dentro como fuera de la organización y al impacto que una persona tiene en otros con respecto a su motivación, ejecución y productividad, crecimiento, desarrollo y competencia, etc. Las personas que practican un “buen COMO”, podrán crear equipos, funciones y organizaciones de alto desempeño caracterizadas por Alto compromiso, Motivación, Empoderamiento, Aprendizaje y Colaboración, Sostenibilidad de resultados, etc...</p>	

ANEXO 4

MATRIZ FODA

Fortalezas (Internas)	Oportunidades (Externas)	Debilidades (Internas)	Amenazas (Externas)
1. Marcas líderes y reconocidas en el mercado ecuatoriano	1. Innovación de nuevas marcas	1. Rotación de personal mediana	1. Restricciones de consumo
2. Conocimiento de clientes	2. Apalancar volumen de ventas con modelo de asignación de crédito	2. Baja en Rentabilidad	2. Restricciones municipales en clientes
3. Flota renovada	3. Mejor estructura de servicios	3. Deficit en capacidad de flota	3. Nuevos productos de la competencia
4. Buena Imagen corporativa Compañía-OPL		4. Problemas en consecución de objetivos en ocasiones por falta de metas conjunta entre ventas-distribución y OPL	

OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y PLANES

Objetivo: Reducir devoluciones al 1% hasta Julio/2011	Objetivo: Aumentar el indicador de cumplimiento de secuencia al 50% hasta Septiembre/2011
Estrategias: 1.1 Mejorar coordinación con televentas y clientes.	Estrategias: 2.1 Depuración de bases de clientes y establecimiento de secuencia óptima. 2.2 Actualización de bases de datos de forma periódica y preservando secuencia
Planes de acción: 1.1.1 Identificar clientes problema en rechazos, el encargado es el franquiciado con la base de datos de novedades diarias, duración 1 semana, período de revisión últimos 6 meses. 1.1.2 Retroalimentación diaria de rechazos hacia personal encargado de ventas y distribución, encargado franquiciado, periodicidad diaria. 1.1.3 Desarrollar ventanas horarias, encargado franquiciado junto con Jefe de Tripulantes cada camión, tiempo 3 semanas 1.1.4 Proporcionar herramientas de apoyo de acuerdo a necesidades e historial del cliente, encargado de autorizar franquiciado con soporte de ideas tripulantes, vía telefónica y frecuencia diaria cuando amerite el caso.	Planes: 2.1.1 Depuración de base de clientes actual haciendo hincapié en clientes nuevos y por eliminar junto con tripulantes y franquiciador. Utilización de base enviada por asesor de distribución, tiempo de tarea 1 semana. 2.1.2 Asignación de secuencia por día por placa. Elaborado por jefe de tripulantes de cada camión, tiempo 1 semana. 2.1.3 Revisión de base y consenso de cambios de días o/y placa. Encargados franquiciado y jefe de tripulantes cada camión duración dos días. 2.1.4 Revisión de bases con personal de ventas, encargados franquiciado y canal duración 1 día. 2.1.5 Establecimiento y acuerdo de no extra rutas salvo pedidos mayores a 50 cajas. Encargados franquiciado, asesor de distribución, channel y televendedor. 2.1.6 Envío base final a Asesor de Distribución para subida en Master Data, encargado franquiciado duración 10 minutos.