



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURIA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“MANUAL DE INDUCCIÓN DE UNA CADENA DE
TIENDAS DE CONVENIENCIA”**

TESINA

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

ELIZABETH PANTOJA CASTRO

ASESORA:

M.A. MARÍA OFELIA MENDOZA GALVÁN

MORELIA, MICH. AGOSTO DE 2012.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS DE LOS MANUALES.....	2
JUSTIFICACION.....	3
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 ANTECEDENTES.....	5
1.2 DEFINICION DE MANUAL.....	5
1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES.....	6
1.3.1 POR SU CONTENIDO.....	6
1.3.2 POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA.....	7
1.3.3 POR SU ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	9
1.4 PLANEACIÓN Y ELABORACIÓN DE MANUALES.....	10
CASO PRÁCTICO.....	12
MANUAL DE INDUCCIÓN DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA	
▪ MENSAJE DE BIENVENIDA.....	14
▪ NUESTRAS TIENDAS.....	16
▪ VISION.....	17
▪ MISION.....	17
▪ FILOSOFIA.....	17
▪ VALORES.....	17
▪ DECÁLOGO DE CONDUCTA.....	18

▪ 5 PILARES DE LA PROMESA DE SERVICIO.....	21
▪ CONFORMACION DE ESTA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA.....	22
▪ ORGANIGRAMA.....	23
▪ INFORMACION IMPORTANTE.....	24
▪ DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	24
▪ TU CONTRATACION.....	24
▪ SALARIO.....	24
▪ DESCUENTOS.....	24
▪ DIAS DE PAGO.....	25
▪ DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO.....	25
▪ VACACIONES.....	26
▪ LISTA DE ASISTENCIA	26
▪ PUNTUALIDAD	27
▪ ASISTENCIA.....	28
▪ SALIDA DE INSTALACIONES.....	28
▪ USO DE TELEFONO.....	28
▪ USO DE RECURSOS.....	29
▪ AGUINALDO.....	29
▪ PARTICIPACION DE UTILIDADES.....	29
▪ CAMBIO DE DATOS.....	29
▪ TABLEROS DE AVISO	29
▪ CURSOS DE CAPACITACION.....	30
▪ OTROS BENEFICIOS.....	30
▪ LIMPIEZA E IMAGEN DE LA TIENDA.....	30
▪ GLOSARIO DE TERMINOS.....	32

CONCLUSIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36

INTRODUCCIÓN

Los manuales constituyen una de las herramientas más valiosas con que cuentan las empresas para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas.

El propósito fundamental de los manuales es instruir al personal acerca de los aspectos importantes como: objetivos, funciones, políticas, procedimientos, etc.

Son necesarios en todas las empresas debido a que para tener un mayor orden y control tanto de personal como de procedimientos y técnicas dentro de las empresas se debe contar con estos documentos que detallan paso a paso en las diferentes áreas los lineamientos de la empresa para cumplir con la misión y los objetivos de la misma.

Un manual deja clara la importancia que tiene dentro de una empresa debido a que nos permite conocer los objetivos y funciones de cada integrante de la empresa para después ayudar a los directivos administrativos y operativos a llevar a cabo su trabajo con una mayor claridad y facilidad en cuanto a funciones, procedimientos, políticas, objetivos y prestaciones que otorga la empresa.

El presente caso práctico detalla en su marco teórico antecedentes, definición, clasificación y planeación y su proceso de elaboración; así como el manual de inducción de una joven cadena de tiendas de conveniencia.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este caso práctico es demostrar la importancia de los manuales administrativos en las empresas, enfocándonos en el manual de inducción de una cadena de tiendas de conveniencia, en donde se muestra la importancia que tiene la utilización de dicho manual para la inducción de un empleado a la llegada de una empresa.

Debido a que es una herramienta que facilita la administración de los recursos humanos dentro de una organización, en él se puede encontrar instrucciones, bases o procedimientos claros para la inducción a la organización.

OBJETIVOS DE LOS MANUALES

Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones administrativas de la organización, procedimientos, políticas, antecedentes, etc. En donde su propósito es señalar en forma sistemática la información.

De acuerdo con la clasificación y su grado, los manuales administrativos cumplen con los siguientes objetivos:

- Capacitar al personal en todos los aspectos del manual, de acuerdo al área de la que se trate.
- Precisar las funciones y relaciones administrativas para señalar la responsabilidad correspondiente y así evitar la duplicidad.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso y así facilitar la incorporación de la diversidad de funciones operacionales.

OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE INDUCCION

- Facilitar la adaptación de los nuevos trabajadores al ambiente de trabajo.
- Dar al personal información necesaria sobre la organización, historia, política, reglamentos, servicios y productos.
- Desarrollar en las personas actitudes positivas hacia su trabajo, departamentos, jefes y compañeros.

JUSTIFICACIÓN

Ya que constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas, es conveniente dar a conocer sus ventajas para resaltar la importancia de la elaboración de manuales de cualquier organismo social.

Ventajas:

- Facilitan el control por parte de los supervisores de las funciones delegadas al existir un instrumento que define con exactitud cuales son los actos delegados.
- Clarifican la acción a seguir y las responsabilidades a asumir en aquellas situaciones en las que puedan surgir dudas respecto al área que debe actuar o a la decisión a tomar.
- Economizan tiempo al brindar soluciones a situaciones que antes debían ser analizadas, evaluadas y resueltas en cada caso.
- Ayudan a la planificación, coordinación y control de la empresa al tener claramente determinados los objetivos y las responsabilidades para cumplirlos.
- Mantienen homogeneidad en canto al gestión administrativa impidiendo la excusa del desconocimiento.
- Son un elemento cuyo contenido se ha enriquecido con el correr del tiempo al incorporarse en la cultura de la organización a través de su evolución administrativa.
- Facilita la capacitación del personal al existir compendiados los reglamentos internos de la organización.
- Resuelven conflictos al dirimir problemas de jurisdicción, superposición de funciones o responsabilidades.

- Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos del cumplimiento de los objetivos empresariales.
-
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
 - Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
 - Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
 - Interviene en la consulta de todo el personal.
 - Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
 - Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
 - Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
 - Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
 - Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
 - Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
 - Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
 - Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Los manuales se utilizaban como herramientas, y fueron utilizados en el periodo de la Segunda Guerra Mundial, se tenían conocimientos de que existían publicaciones en donde se proporcionaba información e instrucciones al personal como fueron las circulares, los memorando, etc. Con las necesidades que surgieron en este tiempo era necesario contar con personal capacitado, lo que dio origen a formular manuales detallados.

Con este instrumento se llevó un control de personal de la organización así como de sus diferentes áreas en una manera sencilla, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales demostraban defectos técnicos, pero fueron de gran utilidad en el adiestramiento del nuevo personal. Con el transcurso del tiempo se fueron adaptando para ser más técnicos, claros y prácticos; y así como comenzaron a ser aplicados en la necesidad de funciones dentro de la empresa (producción, finanzas, ventas, etc.)

1.2 Definición de manual

Para Joaquín Rodríguez Valencia (2010) el Manual es:

“Es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”.

Para Graham Kellog el Manual (1962) es:

Es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Agustín Reyes Ponce (1992) es:

El concepto de un manual es empírico, variable, y fácil de comprender: “significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa”.

1.3 Clasificación de los manuales

1.3.1 Por su contenido

Es referente al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- Manual de historia.

Su propósito es proporcionar información histórica sobre la empresa: sus comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama íntimo de la tradición y filosofía de la entidad. Bien elaborado y aplicado contribuyen a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y firma parte de la organización.

- Manual de organización.

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones.

- Manual de políticas

Es la descripción detallada de los lineamientos seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer una entidad proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Una adecuada definición de políticas y su establecimiento por escrito permite:

- 1.- Agilizar el proceso de toma de decisiones.
- 2.- Facilitar la separación, al proporcionar lineamientos a niveles intermedios.

3.- Servir de base para una constante y efectiva revisión.

- Manual de contenido múltiple.

Cuando el volumen de actividades, de personal o sencillez de la estructura organizacional no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la elaboración de este tipo de manual. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debidamente separado en secciones.

1.3.2 Por su función específica

Esta clase se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este existen los siguientes manuales:

- Manual de producción

Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor pronta solución.

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería, industria, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación los manuales se aceptan y usan ampliamente.

- Manual de compras

El proceso de comprar debe estar por escrito, consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar y los métodos a utilizar que afecten sus actividades.

- Manual de ventas

Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

- Manual de finanzas

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministros de información financiera.

- Manual de contabilidad

Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencias para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como son la estructura organizacional de departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros y control de la elaboración de la información financiera.

- Manual de crédito y cobranzas

Es referente a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranza, control y cobro de operaciones, entre otros.

- Manual de personal

Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en los que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación entre otros.

- Manual de adiestramiento e instructivo

Estos manuales explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, como comúnmente mas detallados que un manual de procedimientos.

- Manual técnico

En el manual de adiestramiento también incluye técnicas programadas de aprendizaje o cuestiones de autoevaluación para que el usuario compruebe su nivel de comprensión.

1.3.3 Por su ámbito de aplicación

Es otra clasificación de los manuales administrativos que se refieren a las necesidades que tienen las oficinas de acuerdo a su ámbito de aplicación, pueden elaborarse manuales con cobertura mayor o menor, se divide en generales y específicos.

General: se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos los manuales siguientes:

- Manual general de organización

Es el producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

- Manual general de procedimientos

Este manual es también resultado de la planeación, contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que se conforman en un organismo social, a fin de igualar la forma de operar.

- Manual general de políticas

Este manual representa por escrito los deseos y actitud de la dirección superior, para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.

Específico: contienen información de una unidad orgánica en específico.

- Manual específico de reclutamiento y selección

Se refiere a una parte de un área específica (personal), y contiene la definición similar respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.

- Manual específico de auditoría interna

Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinar tipos de actividades relacionadas con auditoría interna.

- Manual específico de políticas de personal

Este manual se enfoca en un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etc.

- Manual específico de procedimiento de tesorería

Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de importancia de un área específica, a fin de facilitar las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, como puede ser: el ingreso a caja, pago a proveedores, etc.

1.4 Planeación y elaboración de manuales

Un manual satisface las necesidades de los usuarios, el tiempo y el dinero que se invierta en su elaboración es necesario planearlo con mucho cuidado. Las indicaciones generales para la elaboración de los manuales administrativos son los siguientes:

- a) ¿Quién es responsable de la elaboración de los manuales?

Se determinará el área de la organización que le corresponde elaborar los manuales administrativos, en caso contrario existe el peligro de que expandan manuales de toda índole: con diferentes formatos, diseño estilo y en ocasiones con instrucciones contradictorias. Su determinación se realiza de dos maneras:

- La creación de un departamento centralizado que se encargue de la racionalización administrativa que se conoce como: Departamento de Organización y Métodos, de Sistemas y Procedimientos, de Servicios Administrativos, de Planeación y Organización, y la responsabilidad es como la de autoridad dentro del organigrama.
- Son los motivos presupuestales en la empresa donde no existen una unidad orgánica que realice este tipo de trabajo, se debe contratar los servicios profesionales de una consultoría externa encargados de realizar este tipo de trabajo.

- b) Planeación de la elaboración de manuales

Planear significa identificar por anticipado qué método y qué procedimientos son necesarios para alcanzar un determinado objetivo, eligiendo entre todas las alternativas posibles las cuales permiten reducir al mínimo los esfuerzos a realizar.

- c) Programación del plan

Se debe contar con las estimaciones de tiempo para la recolección de información, redacción y elaboración de gráficas, revisión, impresión y todos los demás aspectos de la elaboración. El trabajo consiste ahora en reunir la parte de información para estructurar un programa completo.

Una técnica de programación que permite planear la elaboración de manuales es la gráfica de barras de Gantt. Para preparar una gráfica de barras se divide el proceso de elaboración de los manuales en un número determinando de actividades.

Todos los participantes en el proyecto deben tener una gráfica de barra para especificar sus responsabilidades.

d) Presupuestos

Es el paso final en la planeación del manual, pero no existen lineamientos generales que indiquen cómo presupuestar esa elaboración. Cuando se solicitan las estimaciones de tiempo para cada etapa del proceso de elaboración, se solicita también una estimación de costos y del tiempo que estará vigente esta estimación.

Los costos incluidos en el presupuesto dependerán del sistema presupuestal del organismo, en otras organizaciones que cuentan con un departamento que elabora manuales administrativos y absorbe todos los costos.

MANUAL DE INDUCCION DE UNA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

AVISO IMPORTANTE

El presente manual ha sido preparado especialmente para ti, tiene el propósito de ayudarte a comprender lo que es esta empresa y lo que esperamos de ti.

El manual contiene la información necesaria para que tu incorporación a esta empresa sea lo mas sencilla y transparente posible, y que puedas conocer la operación, servicios, políticas; así como los derechos y obligaciones que adquieres al pertenecer a la empresa.

El contar con este documento ha significado un gran esfuerzo de los miembros de nuestro equipo, lo hemos hecho con entusiasmo y dedicación porque sabemos que te apoyará en tu integración a la empresa.

Este manual es propiedad de esta cadena de tiendas de conveniencia por lo tanto deberás seguir las siguientes reglas para su utilización o manejo:

- No lo maltrates
- No lo recortes
- No lo rayes
- No lo saques de la tienda
- No puedes cederlo a otra empresa o persona, no permitas que alguien lo haga
- No lo reproduzcas

Uno de nuestros principios es confiar en nuestra gente, ni defraudes a tus compañeros siendo desleal a la empresa.

Ahora tú también formas parte de la familia de esta cadena de tiendas de conveniencia.

MENSAJE DE BIENVENIDA

Nos alegra que a partir de hoy te integres a nuestro equipo de trabajo.

Esta cadena de tiendas de conveniencia es el resultado del esfuerzo de personas como tú, que han aportado dinamismo, experiencia, sentido de responsabilidad, entusiasmo y buena voluntad para lograr el crecimiento de nuestra empresa y la superación de cada uno de sus integrantes.

Quienes somos parte de esta cadena de tiendas de conveniencia nos sentimos como una gran familia en donde deseamos que prevalezca la cordialidad creando un ambiente de trabajo óptimo de confianza.

En esta cadena de tiendas de conveniencia buscamos desarrollarnos como personas y al mismo tiempo participar en el logro de la misión, "cautivar y fidelizar a nuestros clientes", asegurando productos y servicios competitivos y baños impecables siempre; la generación de valor para nuestros accionistas; y el desarrollo de nuestro personal y de la marca. El compromiso constante, la disciplina y el sentido de urgencia constituyen nuestros principales retos y para ello trabajamos ardua, cuidadosamente y con responsabilidad, a fin de mejorar cada día como personas y consolidarnos como una empresa que asume un liderazgo.

Para lograr esta filosofía necesitamos trabajar en equipo y ser una empresa eficiente, altamente responsable y con la sociedad, que se base en el respeto, comunicación, compromiso y sin discriminación alguna.

Nuestro factor humano se distingue por su cultura de excelencia aplicada al servicio considerando al cliente como lo más importante.

A partir de hoy tú formas parte de esta empresa estamos seguros de que en breve, también te sentirás orgulloso de ellos. En esta cadena de tiendas de conveniencia requerimos de ti y de una activa colaboración de tu parte que te lleve más allá de cumplir estrictamente con tus funciones y responsabilidades.

Colaboración implica poner el máximo interés en el desempeño de tus tareas, siendo esto parte integral de un excelente equipo de trabajo, el cual se preocupa por tu éxito personal.

Deseamos aprovechar esta oportunidad para felicitarte por formar parte integral de la familia de esta empresa: a nombre de todos los que trabajamos aquí te damos la más cordial bienvenida.

En este momento deseamos que conozcas lo que nosotros tenemos que ofrecerte y para ello te compartiremos una breve historia de la empresa; así como también su misión, visión y valores, a fin de facilitarte una rápida e integración e identificación con la empresa. De esta manera el beneficio será mutuo, ya que tus aspiraciones de permanencia, formación laboral, reconocimiento y estabilidad estarán siempre apoyadas y bien cimentadas.

Tu realización y desarrollo son un compromiso conjunto con esta cadena de tiendas de conveniencia y nos es grato ser parte de esta nueva etapa de tu desarrollo laboral.

NUESTRAS TIENDAS

Debido a las necesidades actuales del mercado, muchas tiendas de conveniencia por su tamaño ofrecen una variedad de productos que suelen centrarse en bebidas y alimentos, principalmente comida rápida, enlatados, congelados, conservas, y algunos productos frescos. Debido a que los clientes suelen ir de paso o con prisa es frecuente que se venda comida preparada y consumible inmediatamente, como sándwiches, refrigerados, hot dogs y café. También se pueden ofrecer periódicos, revistas, productos de uso domésticos y para la higiene personal, así como fármacos de venta libre.

Asimismo influyen aspectos como la accesibilidad, cercanía y comodidad de horarios, siendo un sólido nicho de mercado dentro de este tipo de negocios, ya que cada vez aumenta el número de consumidores que frecuenta estos establecimientos con la intención de atender las necesidades inmediatas sin tener que emplear mucho tiempo o a horarios difíciles.

Esta cadena de tiendas de conveniencia es una empresa que mantiene su sello propio. Sus atributos de marca la hacen fácilmente reconocible, confiable y recomendable. Ofrece un entorno agradable y cálido durante la experiencia de compra. Se busca satisfacer y, de ser posible, exceder las expectativas de los clientes, a través de sus ventajas competitivas como baños impecables, Internet inalámbrico gratis, productos y servicio de la más alta calidad, instalaciones cómodas y el mejor equipo de trabajo.

Esta cadena de tiendas de conveniencia está en proceso de desarrollo y expansión, bajo el sistema de franquicias y cuenta con el empuje y las estrategias necesarias para su puesta en práctica, supervisión, evaluación y mejoramiento; teniendo como principal premisa el compromiso con el cliente y con la promesa de valor de esta cadena de tiendas de conveniencia.

FILOSOFIA EMPRESARIAL

VISIÓN

Ser la primera Opción en la decisión de compra o negocio de nuestros clientes.

MISIÓN

Cautivar y fidelizar a nuestros clientes, asegurando: productos o servicios de la más alta calidad y baños impecables siempre; la generación de valor económico agregado, el desarrollo de nuestro personal y de nuestra marca; siendo una empresa socialmente responsable.

FILOSOFÍA

Liderar un verdadero equipo de trabajo a través de la empatía (capacidad de entendimiento y respeto de las diferentes culturas, sus tradiciones y sus valores), la experimentación (siempre estar innovando, sin temor, ideas, productos y mercados), el ejemplo ("las palabras mueven, pero el ejemplo arrastra") y el Empuje (capacidad de mantener un nivel de energía positiva y transmita a todos los que nos rodean) con la finalidad de mejorar a nuestra sociedad y a nuestra economía.

VALORES

- Enfoque a resultados (sentido de urgencia)
- Creatividad e innovación
- Vivir con pasión y excelencia

- Servir como estilo de vida
- Ser auténtico

DECÁLOGO DE CONDUCTA

Durante tu turno laboral, estarás obligado a desempeñarte con el dinamismo, eficiencia, práctica y buena voluntad que el servicio te requiera, por tal motivo deberás seguir de manera responsable las siguientes indicaciones:

- 1.- Aseo personal excelente

Baño diario
Cabello recortado y bien cuidado
Higiene bucal
Uso de desodorante
Uñas limpias y cortas
Bien rasurado
Maquillaje discreto

- 2. - Presentación excelente

Uniforme completo, limpio y bien planchado
Zapatos limpios y brillantes
El uso de celular, aparatos reproductores, de música, anillos (excepto argolla de matrimonio), cadenas, etc. Está prohibido
No fumar
No masticar chicle

- 3.- Sonríe siempre

La sonrisa es el lenguaje del buen servicio
La sonrisa inspira confianza

La sonrisa sincera es la base de la experiencia de esta cadena de tiendas de conveniencia.

- 4.- Da la bienvenida al cliente

Trata a tus clientes como a tus invitados
Anticípate a su llegada
Haz que te vea el cliente
Ve a su encuentro
Y siempre di: ¡Bienvenido a Happy Go!

- 5. - Transmite actitud de servicio

Cara amable, músculos faciales relajados
Sonríe al atender al cliente.
Mantente erguido
Observa a los ojos de quien te habla
Mueve brazos y piernas de forma natural
No usar vocabulario inadecuado
Evitar meterse las manos a las bolsas
No cruzarse de brazos
No comer durante horas de trabajo

- 6.- Permanecer al tanto del cliente

El lenguaje corporal del cliente
Su recorrido por la tienda
Sus ademanes y gestos
Si existe duda o titubeo en su cara
Ponte a sus órdenes cuando lo consideres necesario:
Mi nombre es _____
¿En qué le puedo servir?

- 7.- Di las palabras mágicas de la empresa

Antes que otra cosa di siempre: "A sus órdenes"
Según el momento: "buenos días, buenas noches, etc."

Al solicitarte algo responde: "enseguida" "es un placer"

Al entregar algo: "Buen provecho", "buen viaje", "Que le valla bien"

Recuerda siempre "Por Favor" y "Gracias"

- 8.- Sé siempre cortés y amable

Siempre debes dar al cliente su lugar

Auxíliale: Ábrele la puerta, ayúdale con sus productos, da trato preferencial a discapacitados y ancianos.

Oriéntale sobre los productos, ponlo al tanto de lugares y atractivos turísticos, distancias, etc.

Demuestra tu cortesía, cede el paso a las personas, siempre di una frase amable y saluda en los pasillos.

- 9.- Domina el arte de saber vender

Entregar un producto, recibir dinero y entregar cambio lo puede hacer cualquier persona, pero no cualquiera sabe hacer que un cliente se valla satisfecho y feliz de lo que acaba de comprar.

Conoce tus productos, sus beneficios y sus precios

Asesora al cliente: anticipa a sus necesidades y recomiéndale algún producto; maximiza su compra con productos complementarios y hazle sentir que acaba de realizar una compra inteligente

El saber vender es también hacer algo fuera de lo común para lograr la satisfacción de nuestros clientes; es cuestión de actitud.

- 10.- Despide al cliente e invítalo a regresar

Agradece al cliente su visita

Despídete de él y pídele que regrese pronto

"Queremos ser la tienda de su preferencia"
"Que bueno que estuvo con nosotros. Gracias"
"Lo esperamos de nuevo en esta tiendas de conveniencia"

LOS 5 PILARES DE LA PROMESA DE SERVICIO

BAÑOS IMPECABLES.

- Asegurarse de mantenerlos siempre impecables es uno de nuestros principales diferenciadores y satisfactores para nuestros clientes.

TOP 100 SIEMPRE

- Asegurar el abasto, en cantidad y calidad ideales, de los 100 productos más vendidos (ni sobre ni sub-inventariados; y con caducidad y condiciones del producto ideales para la venta).
- Asegurar que estén exhibidos de acuerdo al lay-out y planogramas vigentes.

EQUIPOS FUNCIONANDO

- Siempre limpios.
- Siempre listos para la venta.

IMAGEN Y MARCA

- Observar y cumplir, en todo momento, con el reglamento interior de trabajo.
- Darle valor a la marca, en cualquier aplicación donde aparezca la marca: desde el tapete de entrada hasta el ticket de compra del cliente.

NO SER PANADERIAS

- Realizar un esfuerzo de venta sugestiva: abordar al cliente y asesorarlo.
- Maximizar la venta, aplicando las técnicas de venta vigentes.

CONFORMACIÓN DE ESTA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

Ahora eres parte importante de esta empresa en indispensable para su crecimiento y expansión.

Tu puesto es tan importante como el de todos, cada una de las funciones que realizas se complementan con las de tus compañeros de equipo.

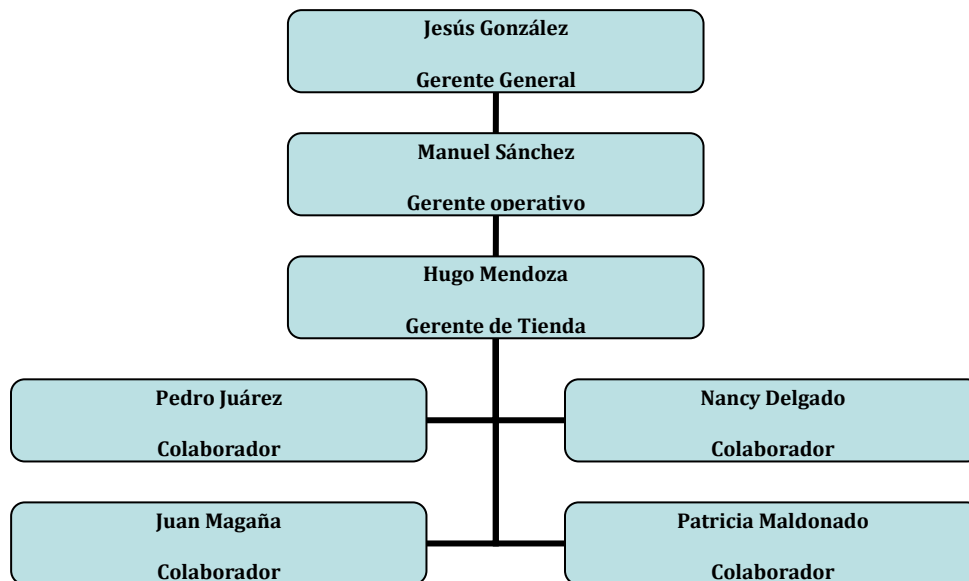
Recuerda que el éxito de una empresa depende, en gran parte, de su personal, de su esfuerzo, sacrificio y un excelente ambiente de trabajo. Eres parte de esta empresa, así que, conforme progrese y crezca tu también lo harás. Del tamaño del esfuerzo y sacrificio que hagas será el tamaño del triunfo y del éxito que obtengas en tu trabajo y en tu vida misma.

Te pedimos que si tienes alguna duda acerca de tus funciones, derechos u obligaciones, te acerques al gerente de la tienda, el cual con gusto te orientará y te brindará el servicio que necesites.

“Todos los comentarios son valiosos para lograr el éxito”.

En nuestra estructura organizacional se requiere habilidad y experiencia permitiendo al personal que labora aquí se enfoque a sus principales funciones.

A continuación te presentamos el organigrama de la tienda en la que laboras:



Esta estructura permite que establezcas una línea de comunicación directa y abierta con tu *Gerente de Tienda*. Recuerda que la empresa está interesada en ti y en la aportación de tus ideas para mejorar, por lo tanto, recibimos con gran entusiasmo tus aportaciones.

Nota: solicita a tu *Gerente de tienda* una copia de la descripción de tu puesto para que tengas una mejor comprensión de tus actividades.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Derechos y obligaciones

Con tu ingreso a esta empresa te haces acreedor a todos los derechos y obligaciones que marca la ley laboral.

A continuación te los presentamos, si tienes alguna duda o comentario puedes acercarte al Gerente de tu Tienda.

Tu contratación

El primer día de tu estancia en la empresa, se te entregarán los siguientes documentos:

- Reglamento interior de trabajo
- Uniforme
- Materiales de trabajo (en su caso)

Salario

Se asigna con base a la responsabilidad y actividad propia del puesto que vayas a ocupar. Los aumentos se otorgan conforme a tu desempeño y ascenso en la estructura de la empresa.

Tu jefe inmediato hará el seguimiento de tu desempeño. El propósito de esto es que exista una retroalimentación de tu trabajo.

Descuentos

Los descuentos en tu nómina se aplican de acuerdo a lo siguiente:

- Impuesto sobre la renta
- Cuota del IMSS que todo empleado debe pagar de acuerdo con la Ley del Seguro Social.
- Crédito Infonavit. Fonacot, o algún tipo de préstamo.
- Por faltantes de caja o en inventario.

Días de pago

Recibirás tu sueldo quincenalmente vía tarjeta bancaria de nómina.

Días de descanso obligatorio

- El 1ro de enero
- El primer lunes de Marzo en conmemoración del 5 de febrero
- El tercer lunes de Marzo en conmemoración del 21 de marzo
- El primero de Mayo
- El 16 de Septiembre
- El tercer Lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre
- El 25 de diciembre
- El que se determinen las leyes federales y locales electorales, en caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

Las tiendas operan los 365 días del año, por lo que si trabajas en algunas de estas fechas la empresa te compensará conforme marca la ley.

Vacaciones

En esta cadena de tiendas de conveniencia disfrutas de periodos vacacionales de acuerdo a lo que establece la ley, según la antigüedad que tengas en la empresa. Estos periodos se deberán programar dependiendo el rol que designe el Gerente de la Tienda.

Años laborados	Días de vacaciones
1	6
2	8
3	10
4	12
5 a 9	14
10 a 14	16
15 a 19	18
20 a 24	20
25 a 29	22

Lista de asistencia

Para controlar tu asistencia, deberás registrar tu entrada en el reloj checador o en su caso en la lista de asistencia debiendo registrarte el iniciar y al concluir tu jornada de trabajo, así mismo todos los empleados serán responsables de su control de asistencia.

Puntualidad

Deberás presentarte puntualmente a tus labores y checar tu entrada a la hora acordada, con una tolerancia máxima de 10 minutos. Queda estrictamente prohibido firmar por otra persona. Se considerará retardo cuando el empleado registre su entrada posterior a los 10 minutos de tolerancia aplicándose lo siguiente:

Retardos	Sanción
Primera	Amonestación verbal
Segunda	
Tercera y cuarta	
Quinta	Amonestación escrita
Sexta	Amonestación y suspensión
Séptima	Separación definitiva

Los 10 minutos de tolerancia debes de utilizarlos en casos extraordinarios o por causas de fuerza mayor, recuerda que puede ser un recurso de apoyo para ti, por lo que no debe ser una forma de práctica de todos los días. En lo posible llama a tu jefe inmediato par explicarle tu situación.

Asistencia

Tu presencia es muy importante para el buen desempeño del equipo de trabajo. Por lo anterior si faltas a tus labores sin causa justificada; recibirás las siguientes sanciones:

Faltas	Sanción
1	Amonestación verbal
2	Amonestación escrita
3	Amonestación y suspensión
4	Separación definitiva

Salida de las instalaciones

Queda prohibido salir de las instalaciones durante tu horario de trabajo. Si lo requieres para alguna razón personal urgente, deberás solicitar al gerente de la tienda su autorización de salida.

Uso del teléfono

Únicamente se permite su uso para el desempeño de tus funciones o en caso de emergencia.

Uso de los recursos

Los equipos de cómputo, mobiliario, documentos, dinero, etc. De que debas disponer en el cumplimiento de tu función, deberán ser manejados de manera transparente y honesta de acuerdo con los procedimientos y controles establecidos.

Aguinaldo

La empresa te otorga el pago correspondiente por concepto de aguinaldo, conforme a la ley, entregando a más tardar el 20 de diciembre de cada año.

Participación de Utilidades

Los empleados con 60 días o más de trabajo en la empresa, tienen derecho a la Participación de Utilidades. Aquellos que no hayan cumplido el año fiscal completo, recibirán la parte proporcional que corresponde.

Cambio de datos

Para mantener tus datos actualizados, es indispensable que si hay algún cambio de tus datos personales (dirección, estado civil, teléfono, etc.) avises de inmediato al Gerente de la Tienda o al encargado de Turno.

Tableros de aviso

Están ubicados en la bodega, a través de ellos se te da a conocer información de interés general, boletines especiales y convenios de descuentos entre otros.

Cursos de capacitación

Cuando la empresa proporcione cursos de capacitación y/o entrenamiento será tu obligación presentarte a la hora y en el lugar que la empresa indique. Esto podrá ser dentro o fuera de tu horario de trabajo.

Otros beneficios

Permisos con goce de sueldo:

Se te ofrece únicamente en los siguientes casos:

- Paternidad
- Fallecimiento de un familiar directo (padre, madre, cónyuge, hijos)
- O cualquier otro que te autorice tu Gerente de Tienda.

Limpieza e imagen de la tienda

Es muy importante para la imagen de la tienda que los clientes que asisten perciban un ambiente de limpieza e higiene, tanto en el área de atención al cliente, piso de venta y principalmente en los baños. Recuerda que uno de nuestros principales diferenciadores son los baños impecables.

LA GRAN FAMILIA DE ESTA CADENA DE TIENDAS DE CONVENIENCIA

En esta empresa contamos con gente que demuestra con hechos sus deseos de superación y más aún, hace de la excelencia su forma de vida. A través de estas páginas queremos hacerte consciente que perteneces a este selecto grupo al que llamamos "La Gran Familia de esta tienda de conveniencia"

No te detengas, tienes muchas ideas que aportar, nuevos retos que afrontar e importantes éxitos que alcanzar.

Recuerda que no estas solo, te has integrado a una gran empresa en la que aportando tus conocimientos, experiencia, responsabilidad y compañerismo haremos nuestro trabajo cada vez mejor.

Ayúdanos a alcanzar nuestra Visión de:

"Ser la mejor opción en la decisión de compra o negocio de nuestros clientes"

¡BIENVENIDO A ESTA EMPRESA!

Glosario de términos

Tienda de Conveniencia: Se llaman tiendas de conveniencia a los establecimientos con menos de 500 m², con un horario comercial superior a las 18 horas, un periodo de apertura de 365 días del año. De ahí el nombre popular de 24 horas. Tienen un amplio surtido de productos, centrado en bebidas, alimentación, productos de estanco, bazar, etc. A cambio de la amplitud de horarios y la variedad de productos, sus precios suelen ser ligeramente superiores a los de los supermercados al uso.

Fidelizar: fenómeno por el que el público permanece fiel a la compra de un producto concreto de una marca concreta, de una forma continua o periódica.

Cliente: Quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

Plano grama: Representación gráfica del acomodo de mercancías o productos en un área específica de un establecimiento comercial que puede ser una góndola, un expositor o n espacio seleccionado.

Marca: Título que concede el derecho exclusivo a la utilización de un signo para la identificación de un producto o un servicio en el mercado.

Mercado: Ambiente social que propicia las condiciones para transacciones de negocios entre compradores y vendedores.

Franquicia: Concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada.

Valor agregado: Valor adicional que adquieren los productos y servicios.

Producto: Cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o necesidad.

Lay-out: Distribución lógica de los productos en el piso de ventas.

Organigrama: Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. El organigrama es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de una organización.

Retroalimentación: es un elemento que se utiliza constantemente en la comunicación y que puede favorecer u obstaculizar el aprendizaje. La retroalimentación consiste en la información que se proporciona a otra persona sobre su desempeño con intención de permitirle reforzar sus fortalezas y superar sus deficiencias

Amonestación: en su sentido más genérico, es una crítica hecha con la intención de evitar que se repita un comportamiento indeseable. En los negocios, es la primera herramienta con la que cuenta una empresa para sancionar las faltas e incumplimientos leves o graves por parte de un trabajador.

Hay dos tipos de amonestaciones:

La amonestación verbal: es una sanción por falta leve con la que se advierte al trabajador de la posibilidad de ser sancionado más gravemente si persiste en su conducta infractora.

La amonestación por escrito: es una sanción por falta más grave, que debe ser notificada expresando el serio descontento de la empresa y haciendo constar la fecha y los hechos que la motivan. A diferencia de la amonestación

verbal, que siempre se prescribe para las faltas leves, los convenios colectivos incluyen esta modalidad sancionadora simultáneamente tanto para las faltas leves como graves.

CONCLUSIONES

Los manuales administrativos son documentos primordiales para su uso dentro de las organizaciones debido a que explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento

Es de gran importancia que en cada una de las organizaciones estén vigentes los manuales de inducción para cada uno de los integrantes de las empresas con el fin de que conozca aspectos importantes de la misma tales como su misión, su visión, sus funciones, los servicios que se ofrecen y las políticas de personal que le afectarán, información que le servirá como base fundamental para que de esa forma, se integre rápida y adecuadamente en la organización y con el personal que la conforma, y así de inicio al desarrollo de sus actividades

Contiene la información necesaria que el empleado de nuevo ingreso debe saber acerca de la compañía para poder desempeñar su trabajo satisfactoriamente. Es útil para orientar a los nuevos empleados así como una guía de referencias para empleados de mayor antigüedad. Es de gran valor pues se considera como un promotor auxiliar en mejorar las relaciones entre patrón y empleado.

La importancia de utilizar el manual de inducción en estas tiendas de conveniencia es que los empleados de nuevo ingreso conocen la historia, misión, visión y propósitos de la tienda y la importancia de su puesto y su trabajo dentro de la organización, conocen a fondo las políticas y reglamentos que rigen la empresa y tienen un amplio panorama de las expectativas de la empresa para con ellos.

BIBLIOGRAFIA

FRANKLIN FINCOWSKY, ENRIQUE BENJAMÍN.

Organización de Empresas.

Edit. Mc Graw Hill.

2002

KOONTZ, HAROLD, O'DONNELL, CYRIL.

Elementos de Administración Moderna.

México.

McGraw-Hill Interamericana de México.

1982

REYES, PINCE AGUSTÍ.

Administración Moderna.

Editorial Limusa Noriega Editores.

2004

RODRIGUEZ, VALENCIA JOAQUIN.

Como elaborar y usar los manuales administrativos

3ª edición

Editorial ECAFSA Thomson Learning

2002