

MANUAL DE PROCEDIMIENTO EMPREENDEDOR LA MEJOR CARLOTA



EL PROCESO DE LA ELABORACION DE LA MEJOR CARLOTA

Arleth Vásquez Ramirez, Diana Sandra Pozos Vázquez, Maria Fernanda Espinosa Sánchez,
Monserrat Méndez Vásquez y Brayan Josué Elizalde Muñoz

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

La empresa será una pastelería dirigida al público en general, el personal estará capacitado para ofrecer un buen servicio, se obliga al personal a tener una buena higiene, tener una publicidad en diferentes lugares, contar con proveedores de alta calidad. Contar con una gran variedad de productos para la empresa.

POLITICAS

- Servicio de una buena calidad
- Tener personal capacitado
- Mantener conducta, respeto y paciencia hacia el cliente

MARCO NORMATIVO

El marco normativo para la producción de la empresa “La Mejor Carlota”

1. INGREDIENTES Y CANTIDADES

1. Base de galleta:

- Galleta de tipo maría

2. Relleno de limón

- Leche condensada: 1 lata 397g
- Yemas de huevo: 4 unidades
- Jugo de limón fresco: 1 taza (aprox. 240 ml)
- Ralladura de limón: 2 limones
- Extracto de vainilla: 1 cucharada

2. PROCEDIMIENTO DE PREPARACION

1. Preparación de base de galleta y relleno de limón

- Poner una capa de galleta maría
- Poner el relleno de limón y poner la siguiente capa de galleta maría (hasta obtener 5 capas de galleta y relleno de limón)

3. HIGIENE Y SEGURIDAD

1. Manipulación adecuada de ingredientes

- Lávate las manos con agua y jabón antes de manipular cualquier alimento
- Utiliza ingredientes frescos y de alta calidad
- Evita la contaminación cruzada separando los ingredientes crudos separados los ingredientes crudos de los cocidos y utilizando tablas de corta y utensilios diferentes para cada uno.

2. Limpieza de utensilios y superficies

- Limpia y desinfecta todas las superficies de trabajo.
- Lava los utensilios y herramientas con agua caliente y jabón
- Desinfecta las superficies con una solución desinfectante

3. Prevención de contaminación

- Evita tocar los alimentos con las manos desnudas y utiliza utensilios limpios
- Cubre los alimentos cuando no estén en uso para protegerlos de insectos, polvo y otros contaminantes

4. CONTROL DE CALIDAD

1. Inspección de ingredientes

- Verifica la frescura y calidad de todos los ingredientes
- Revisa las fechas de caducidad

2. Evaluación de punto de cocción

- Durante la preparación, asegúrate de que la mezcla de limón alcance la consistencia adecuada

3. Revisión final

- Corta una porción de pay y evalúa la textura, sabor y consistencia

4. Seguimiento del cliente

- Obtener comentarios de los clientes sobre el sabor, la presentación y la calidad general.

5. PRESENTACION Y EMPAQUE

1. Presentación

- Coloca el pay de limón en un plato o bandeja decorativa que resalte su aspecto
- Corta porciones limpias y uniformes para servir

2. Empaque

- Utiliza recipientes para pastel de alta calidad y resistentes que protejan el pay de limón
- Añade una etiqueta con el nombre del producto y la empresa
- Incluye una tarjeta de agradeciendo o un pequeño mensaje

3. Presentación final

- Al entregar el producto hazlo con una sonrisa y una actitud amigable para brindar una expresión positiva al cliente
- Ofrece servilletas adicionales y utensilios si es necesario
- Asegúrate de que el empaque este limpión y en buen estado

REVISION

La empresa “La mejor carlota” ha demostrado un crecimiento, destacándose por la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la gestión del personal administrativo, lo que podría impactar negativamente en la eficiencia operativa a largo plazo.

Fortalezas:

- Productos de alta calidad
- Ventaja competitiva en el mercado local.
- Cultura organizacional enfocada en la excelencia del servicio al cliente.

Oportunidades:

- Expansión del negocio a través de franquicias
- Mejora en la gestión del personal

Debilidades:

- Falta de capacitación formal para el personal administrativo.
- Procesos de selección de personal.
- Rotación de empleados.

Amenazas:

- Competencia creciente en el mercado de postres.
- Cambios en las preferencias del consumidor.

Manual de Selección de Personal Administrativo:

El objetivo del manual de selección de personal administrativo es establecer un proceso claro y efectivo para reclutar, evaluar y contratar empleados para roles administrativos en la empresa.

1. Descripción de Puestos: Detalles claros sobre las responsabilidades, habilidades y requisitos educativos para cada puesto administrativo en la empresa.
2. Proceso de Reclutamiento: Métodos para atraer candidatos calificados, incluyendo anuncios de trabajo, redes profesionales y ferias de empleo.
3. Evaluación de Candidatos: Criterios de evaluación objetivos, como entrevistas estructuradas, pruebas de habilidades y verificación de referencias.
4. Toma de Decisiones: Procedimientos para revisar y comparar a los candidatos, incluyendo la participación de múltiples partes interesadas en el proceso de selección.
5. Oferta de Empleo: Detalles sobre la formulación y presentación de ofertas de empleo, incluyendo salario, beneficios y condiciones laborales.
6. Integración y Seguimiento: Planes para la integración exitosa de nuevos empleados, así como el seguimiento continuo de su desempeño y satisfacción laboral.

Conclusiones y Recomendaciones:

Se recomienda que “La mejor carlota” implemente de manera inmediata un proceso estructurado de selección de personal administrativo, con énfasis en la capacitación y retención de empleados clave. Esto ayudará a mejorar la eficiencia operativa y a mantener la calidad de sus productos y servicios en el mercado competitivo actual.

RESPONSABLES

La empresa “La mejor carlota” es responsable del contenido de este manual de selección de personal administrativo. La Gerencia General, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, ha supervisado y aprobado el desarrollo de este documento con el objetivo de establecer procesos claros y transparentes para la selección de empleados en nuestra organización. Este manual refleja nuestros estándares de reclutamiento y contratación, así como nuestras políticas y procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades y la diversidad en el lugar de trabajo. La Gerencia General se compromete a proporcionar los recursos y el apoyo necesarios para la implementación efectiva de este manual, y se espera que todos los empleados involucrados en el proceso de selección lo sigan en su totalidad para garantizar la integridad y la eficiencia de nuestro equipo de trabajo.