



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Optimización en el proceso del servicio de comedor en la
empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Manuel Alejandro Vidal Correa

Revisor(es):
Mgtr. Ana Lucía Martínez Azcárate

Piura, febrero de 2023

NOMBRE DEL TRABAJO

Trabajo de suficiencia profesional 0512.docx

AUTOR

Manuel Vidal

RECUENTO DE PALABRAS

4894 Words

RECUENTO DE CARACTERES

25936 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

27 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

549.1KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 5, 2022 6:01 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 5, 2022 6:02 PM GMT-5**● 15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

A Novi, mi madre; por ser la persona quien más ha creído en mí en todo momento, mi motivación y amor incondicional desde que tengo uso de razón.

A Manolo, mi padre, por ser mi único ejemplo de esfuerzo y resiliencia en los momentos más difíciles, y por sus sabios consejos que siempre me entrega.

A Ramiro, mi hermano menor, por ser mi motivación para ser mejor persona y profesional cada día.
Deseo que tú llegues aún más lejos.

A Leslie, mi novia, por la paciencia, ayuda y amor que me entregas en todo momento.

A mi Mamá Socorro, mi abuela, que aunque ya no esté presente, sé que le hubiera encantado acompañarme en este tan importante evento.





Agradecimientos

A la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC, por confiar en mi como profesional al desempeñarme en el área de Recursos Humanos y por permitir realizar el presente informe en base a la casuística de esta misma.

A la Universidad de Piura y cada uno de los Profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de quienes tuve el privilegio de recibir sus enseñanzas. Por los conocimientos y experiencias brindadas para poder desempeñarme en el mercado laboral. No puedo dejar pasar esta oportunidad sin expresar mi más sincero agradecimiento a mi revisora, la Mgtr. Ana Lucía Martínez Azcárate, por los consejos y guía que me brindó a lo largo de la realización del presente informe. Gracias a su apoyo lograré escalar un peldaño más en mi vida profesional.





Resumen

El presente trabajo de Suficiencia profesional explica detalladamente la problemática que ocurría en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC con la gestión del servicio de comedor que ofrece a sus colaboradores y como esta fue, eficaz y eficientemente, resuelta por el autor gracias a los conocimientos y enseñanzas adquiridos a lo largo de la carrera profesional. Para desarrollar el aporte, el profesional tuvo que apoyarse en los postulados de satisfacción del cliente interno, beneficios laborales económicos y no económicos, automatización de procesos, entre otros que se encuentran con mayor detalle en el contenido de esta investigación. Ello permitió generar resultados positivos en la satisfacción de los colaboradores reduciendo a cero el número de reclamos referente a descuentos en planilla mal aplicados. En la misma línea, se concluye que, con la mejora realizada por el autor el personal puede hacer uso del servicio de una manera más eficiente, y el profesional, quien es responsable de la gestión de este servicio, pueda realizar reportes con información veraz y en tiempo real, lo que brinda confianza en la realización de los pagos.





Tabla de contenido

Introducción	11
Capítulo 1. Información general de la empresa	13
1.1 Descripción de la empresa	13
1.1.1 Ubicación de la empresa	13
1.1.2 Misión y visión de la empresa	13
1.2 Descripción general de la experiencia profesional.....	13
1.2.1 Proceso que es objeto del informe	14
1.2.2 Resultados obtenidos	15
Capítulo 2. Fundamentación	17
2.1 Teoría y práctica en el desempeño del informe.....	17
2.2 Metodología	18
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	21
3.1 Aportes	21
3.2 Desarrollo de la experiencia.....	22
Conclusiones.....	23
Recomendaciones	25
Lista de referencias	27





Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo la mejora de la gestión del servicio de comedor que la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC ofrece a sus colaboradores, esta mejora fue asumida por el autor, logrando elaborar reportes automatizados con información fidedigna y a tiempo real, garantizando seguridad a los colaboradores que antes de la acción del profesional se encontraban incomodos por descuentos de comedor erróneos que eran aplicados en sus pagos.

Este trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo se presenta a grandes rasgos los aspectos generales de la empresa objeto de estudio, tales como un resumen de su historia, su actividad, ubicación, misión y visión. Seguidamente, el autor detalla las actividades y funciones que desempeña como profesional en la empresa.

En el segundo capítulo, se describen los fundamentos teóricos en los que se encuentra basado el aporte del profesional en la gestión del servicio de comedor, acudiendo a los postulados que brinda diferentes autores en los conceptos de satisfacción del cliente interno, incentivos económicos y no económicos, automatización de procesos, entre otros.

Por último, el tercer capítulo relata los aportes que el profesional logró brindar para la organización y los trabajadores que hacen uso del servicio objeto del presente informe. También, se puede encontrar experiencias que enriquecieron al profesional para seguir desarrollando y moldeando habilidades blandas que el profesional tuvo que poner a prueba en la implementación de la optimización del servicio de comedor en Refrigerados Fisholg.



Capítulo 1. Información general de la empresa

1.1 Descripción de la empresa

Refrigerados Fisholg & Hijos SAC es una empresa familiar creada en la ciudad de Paita por Santos Genaro Olaya Veliz en el año 2009 y a la fecha cuenta con aproximadamente 350 colaboradores disgregados en 2 categorías: obreros y administrativos.

La principal actividad de esta organización es el procesamiento y exportación de productos hidrobiológicos de la región, siendo los más importantes el *mahi mahi* (localmente conocido como *Perico*), y el calamar gigante (localmente conocido como *Pota*); estos son exportados a países como la República de Corea, China, Estados Unidos, entre otros. Además, dentro de los productos secundarios se encuentran las conchas de abanico y el pejerrey.

Actualmente, para el desarrollo de sus actividades, Fisholg cuenta con una cadena de valor integrada en la captura de la materia prima, el transporte, y los insumos para la conservación de la misma; lo que le permite tener un mayor control en la calidad de los productos que ofrece.

1.1.1 Ubicación de la empresa

Refrigerados Fisholg & Hijos SAC, empresa de origen piurano con aproximadamente 13 años de operaciones en el sector de procesamiento y exportación de productos hidrobiológicos congelados, cuenta con una planta de proceso de aproximadamente 4,500 metros cuadrados, ubicada en la provincia de Paita; específicamente en: Av. Los Diamantes Mz. C Lt. 02 zona Industrial II – Paita – Piura – Piura.

1.1.2 Misión y visión de la empresa

La misión de Refrigerados Fisholg es “proveer productos hidrobiológicos congelados, generando confianza mediante procesos de altos estándares de calidad, seguridad, cuidado al medio ambiente y responsabilidad social, integrando una cadena de valor de principio a fin” (Refrigerados Fisholg & Hijos SAC, 2022).

La visión de Fisholg es “En 2024 ser la empresa líder en la exportación de productos hidrobiológicos del Perú, acercándonos al consumidor final con productos de valor agregado con crecimiento sostenido, diversificado, diferenciación y desarrollo de marca”(Refrigerados Fisholg & Hijos SAC, 2022)

1.2 Descripción general de la experiencia profesional

El profesional se desempeña en el área de Recursos Humanos bajo el cargo de Asistente de Administración de Personal, es responsable de la gestión de la información (legajos) del personal obrero y administrativo, desde el ingreso hasta la desvinculación del mismo; realizar inducciones a los nuevos colaboradores referente a la normativa laboral vigente, control de las renovaciones de contratos de todo el personal, calcular las planillas de quincena y fin de mes, declaración de tributos y AFP's, renovaciones de las pólizas de Vida Ley y SCTR, gestión del servicio de comedor que la empresa

otorga a los trabajadores y, por último, coordinar con las jefaturas las nominaciones a trabajadores del mes para su posterior reconocimiento.

1.2.1 Proceso que es objeto del informe

Debido a su ubicación, los trabajadores de Refrigerados Fisholg se encuentran en la dificultad de alimentarse fuera de planta por diversos motivos, entre ellos: la lejanía de la ciudad, lo que representa para ellos altos costes de movilización desde la empresa hacia algún restaurante o su propia vivienda. Otro factor es el tiempo que requiere el personal para movilizarse desde y hacia la empresa para salir a almorzar. Por último, también se encuentra peligrosidad de la zona por el alto tráfico de transporte de carga pesada. Debido a todo ello, la empresa decidió ofrecer el servicio de comedor a todos los trabajadores.

Este servicio consiste en garantizar las operaciones de un concesionario de comedor que ofrece a los trabajadores un menú a un costo de S/ 8.50 y consta en una entrada, segundo, postre y bebida. La empresa subvenciona a todos los trabajadores el 53% de costo del menú, es decir, S/ 4.50 soles por cada consumo, el saldo restante es descontado de la planilla de los colaboradores. Posteriormente, Fisholg debe cancelar el servicio al concesionario semanalmente según la cantidad de comensales.

La problemática surge dado que, el proceso operativo del servicio consistía en que diariamente el personal del área de producción debía entrar a la nave de proceso y preguntar al personal obrero asistente, quienes iban a hacer uso del servicio, para después elaborar un formato en el que se detallaban nombres y apellidos, cargo y espacio para la firma de cada uno de los trabajadores, esta última significaba la recepción del menú del colaborador. Este proceso tomaba aproximadamente dos horas diarias, lo que representaba aproximadamente el 23% la jornada laboral.

Otra problemática se presentaba al momento en el que los trabajadores acudían al comedor, iban con las manos mojadas debido a que por normativa de inocuidad alimentaria todo el personal que trabaje en zona de proceso debe lavarse las manos al ingreso y salida del mismo. Una vez en el comedor también debían desinfectarse las manos con alcohol. Todo ello generaba que los formatos en donde ellos firmaban la entrega del menú empiecen a distorsionarse por humedad que tenían en sus manos, lo que dificultaba identificar que trabajadores habían consumido su menú realmente.

Al momento de consolidar el reporte semanal para la facturación del servicio, también se presentaba otro inconveniente a raíz del punto detallado anteriormente. Con los formatos distorsionados tardaba mucho consolidar toda esa información ya que las firmas de los trabajadores no se podían distinguir del todo, lo que provocaba en varias ocasiones un descuento erróneo a trabajadores que no habían hecho uso del servicio.

Luego de analizar lo expuesto en el anterior acápite, el profesional propuso la automatización de la gestión del servicio de comedor con un sistema de tickets para que los trabajadores ya no tuvieran

que realizar sus firmas en los formatos, sino que solo bastaría con acercarse a un marcador electrónico del comedor con su fotocheck y emitir un ticket que quedaría registrado en el ERP de la empresa en tiempo real.

El ticket que emitía el sistema detallaba los siguientes datos: un número correlativo, los nombres y apellidos del trabajador, su categoría (administrativo u obrero) y la hora y fecha de emisión. Estos datos quedarían almacenados en el sistema ERP y más adelante serían de utilidad para elaborar los reportes de descuentos en la planilla y también de facturación.

1.2.2 Resultados obtenidos

Debido a la nueva gestión del profesional, Refrigerados Fisholg pudo obtener los siguientes resultados:

- Eliminar descuentos erróneos: La implementación del autor del informe, le permitió al área de Recursos Humanos realizar los descuentos de comedor a los trabajadores a quienes realmente les correspondía, eliminando los errores de la gestión anterior lo que generó un gran impacto positivo en la satisfacción del cliente interno debido a que el personal ahora podía corroborar la cantidad de consumos realizados durante cualquier periodo de tiempo.
- Eficiencia de tiempo en la elaboración del reporte de facturación: antes de la gestión del profesional el proceso tardaba aproximadamente cinco horas. No obstante; con la actual administración se puede realizar este reporte en una hora, permitiéndole al profesional utilizar eficientemente el tiempo para el desarrollo de sus labores.
- Realizar el reporte de facturación con información confiable: Debido a que se eliminó el uso de firmas en formatos físicos, la información de los comensales quedaba almacenada en el ERP de Fisholg, lo que permitía al profesional monitorear la cantidad de consumos que se habían registrado durante los periodos de facturación.
- Distribuir los montos en sus respectivos centros de costos: Ello permitió al área de Operaciones monitorear los importes en los que incurría el personal directamente ligado al proceso productivo. En el mismo sentido, la gestión del profesional fue de gran ayuda para la Gerencia Administrativa debido a que ahora también puede tomar decisiones con información fidedigna y al mismo tiempo generó mayor poder negociador con el concesionario del comedor.
- Monitorear a tiempo real los aforos permitidos en los comedores: La normativa sanitaria establecida por el Estado Peruano contra la COVID-19 exigía a las empresas mantener un control exhaustivo de los aforos de los ambientes cerrados con el fin de evitar la propagación del virus. Gracias a la gestión del profesional, el área de SSOMA pudo gestionar los aforos de los comedores, evitando las aglomeraciones del personal, de tal manera que se cuidaba la seguridad y salud de los trabajadores



Capítulo 2. Fundamentación

Con el propósito de explicar a mayor detalle el marco teórico en el que se encuentra basado el presente informe, el profesional detallará los postulados de diversos autores concernientes a temas como la motivación de los trabajadores, beneficios laborales económicos y no económicos, salario emocional y satisfacción del cliente interno de manera que sean relacionados con la casuística real de la empresa que es objeto de este trabajo de suficiencia profesional.

2.1 Teoría y práctica en el desempeño del informe

Para Chiavenato (2009), en su libro *Gestión del Talento Humano*, no basta con remunerar a los trabajadores por el tiempo que dedican a la organización, sino que también es necesario incentivarlos continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible en el desempeño de sus labores con miras a alcanzar los objetivos de la organización.

En ese sentido, Refrigerados Fisholg & Hijos SAC es muy consciente de ello, por lo que, desde la Gerencia General, en coordinación con el área de Recursos Humanos, se busca fomentar e incentivar la motivación de sus colaboradores ofreciéndoles no solamente una remuneración acorde al mercado ya que esto “es necesario, pero no suficiente” (Chiavenato, 2009), sino que también, se les brinda una serie de beneficios económicos y no económicos los cuales serán detallados a continuación.

Entre los beneficios económicos que ofrece Fisholg se encuentran los que la legislación laboral peruana establece, como lo son: la remuneración mensual, la Compensación por tiempo de servicio (CTS) cancelada en los meses de mayo y noviembre, las gratificaciones de julio y diciembre, repartición de utilidades, bonificaciones por productividad, así como los préstamos con 0% intereses para solventar gastos de estudios o alguna enfermedad.

Sin embargo, las personas trabajan cada vez más por alternativas diferentes a las compensaciones económicas, de allí surge el concepto de Salario emocional, el cual se ve influido positivamente por el desarrollo profesional, el reconocimiento en algún proyecto, entre otros (Arias et al., 2008). En tal sentido, en Fisholg también se puede encontrar beneficios no económicos, entre los cuales están el transporte del personal que reside tanto en Paita como en Piura, la subvención del 53% de costo de los almuerzos, la subvención del 100% del costo de desayunos y cenas al personal que trabaja pasada la jornada laboral, y el reconocimiento y premiación de los trabajadores que han tenido un desempeño destacado.

La satisfacción del cliente interno consiste en desarrollar buenas relaciones entre la empresa y el empleado a través de un contrato tácito o explícito de tal manera que ambas partes se beneficien, y con el fiel cumplimiento de este, se genere un impacto positivo en la motivación del empleado (Regalado et al., 2011).

Previamente a la gestión del autor del presente informe en la administración del servicio de comedor, llegaban a la oficina de Recursos Humanos numerosos reclamos por descuentos erróneos

que se habían realizado en la planilla de los trabajadores, lo cual generaba un impacto negativo en la satisfacción del cliente interno. Posteriormente, con la nueva gestión que implementó el profesional, se logró reducir a cero el número de reclamos brindando al personal una sensación de seguridad en los descuentos que se aplicaban en su planilla debido a que incluso ellos mismos podían consultar cuantas veces y que fechas habían consumido sus almuerzos con el concesionario del comedor.

Por otro lado, es importante mencionar los conceptos de automatización de procesos ya que sin ello no se podría haber realizado la mejora que es objeto de este informe.

Si se acude a la definición que brinda la Real Academia Española (2022), se puede encontrar que un proceso es un “conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”. Entonces, en tal sentido el proceso del servicio de comedor que ofrecía Fisholg, antes de la gestión del profesional, constaba de una serie de fases, las cuales se pueden detallar de la siguiente manera: recopilación de los comensales diarios, armado del reporte de los comensales diariamente, coordinación con el concesionario para la preparación de los menús, recopilación y conteo de firmas de forma semanal de los comensales al recibir su menú, elaboración de los reportes de facturación, aprobación de la Gerencia Administrativa, y por último el pago del servicio.

Como se puede evidenciar, y en relación a la problemática expuesta, ello requería de un gran consumo de tiempo y esfuerzo por parte de diversos colaboradores. Sin embargo, con la gestión del autor de este informe el proceso se redujo a: Revisión de la asistencia del personal para brindar al concesionario una cantidad aproximada de los comensales, emisión del ticket de los comensales, verificación del reporte generado por el sistema ERP con la cantidad de personal que hizo uso del servicio, elaboración del reporte, aprobación de la Gerencia Administrativa, y el pago del servicio.

Por último, se define como automatización de un proceso industrial a la incorporación al mismo de un conjunto de elementos y dispositivos tecnológicos que aseguren su control y buen comportamiento (García, 1999, p. 12). Concretamente, en Refrigerados Fisholg, esta automatización se basó principalmente en que se dejó de lado el uso de firmas de los comensales en formatos físicos, con alto riesgo de deterioro y contraproducentes en la eficiencia del tiempo del personal, para adoptar un sistema digital de emisión de reportes con información confiable que redujo los reclamos por parte del personal.

2.2 Metodología

El profesional, autor del presente trabajo, se apoyó en las bases teóricas expuestas en el acápite anterior para profundizar en el análisis de la problemática en la que se encontraba la gestión del servicio de comedor, con el fin de establecer una posible solución que mitigue los reclamos del personal e incremente la satisfacción del cliente interno, además de tener el menor coste posible para la empresa.

Esta optimización en el proceso del servicio de comedor se inició con la conformación de un equipo de trabajo solicitando el soporte del área de Tecnologías de la Información (TI), a quienes se les pidió instalar una lectora de código de barras en la entrada del comedor de la empresa y una pantalla que muestre el registro de las marcaciones por parte del personal. Simultáneamente, el profesional conversó con el administrador del concesionario para que ellos puedan brindar una impresora que emita los tickets. De esta manera, los comensales podían acercarse al comedor, acercar su fotocheck al lector, retirar el ticket que emite el sistema y posteriormente entregarlo al personal del concesionario para que puedan ser atendidos.

También, se pidió el apoyo del área de mantenimiento para que su personal pueda elaborar una estructura en la que se ubicarían los equipos necesarios para el desarrollo de la mejora del profesional.

Simultáneamente, el autor también gestionó en conjunto con el área de TI la creación de un sistema de reportes en el ERP de la empresa que permita visualizar los registros que los comensales iban generando a medida que llegaban al comedor y acercaban su fotocheck en el lector de código de barras. Esto fue de gran ayuda para dejar en el pasado los antiguos formatos físicos de firmas.

Seguidamente, se procedió a testear todo lo anteriormente expuesto con el fin de identificar los pormenores podían surgir a lo largo del nuevo proceso y al mismo tiempo identificar cuán beneficiosa sería esta nueva modalidad. Exitosamente, el aporte realizado por el profesional en la optimización del servicio de comedor pudo generar numerosos logros para la organización, los cuales fueron detallados en el capítulo uno.



Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

El presente trabajo se enfocó en poder optimizar cinco puntos clave del proceso del servicio de comedor que Refrigerados Fisholg & Hijos SAC ofrece a sus trabajadores, entre ellos se encuentran:

- Aliviar la carga laboral de los trabajadores involucrados y agilizar la generación del pedido diario al concesionario. Con esta notable mejora se eliminó la tarea del Supervisor de personal obrero y el Asistente de recursos humanos de consultar con los colaboradores quienes harían uso del servicio de comedor para elaborar los formatos de firmas físicos.
- Agilizar el tiempo de atención a los trabajadores al momento que se acercaban a solicitar su almuerzo, es decir, con la optimización del profesional en este punto del proceso con solo acercar el fotocheck de algún trabajador a la lectora de código de barras se emite un ticket con el que se puede recoger el menú. El personal ya no tenía que acudir hacia el formato de firmas, buscar sus nombres y firmar, ello en conjunto significó una atención rápida y con cortas filas de espera.
- Sincerar la información eliminando los formatos físicos de firmas de los trabajadores, que por su propia naturaleza corrían alto riesgo de deterioro o adulteración debido al uso de alcohol que se tenía que usar para desinfectar las manos lo que dificultaba posteriormente el conteo de las firmas.
- Agilizar el tiempo de la generación de los reportes para el pago oportuno al concesionario del comedor. A raíz de emitir un ticket y que este quede registrado en el sistema ERP de la empresa, se facilitó en gran medida la elaboración de los reportes de consumo, de tal manera que se redujo el tiempo de esta tarea de cinco horas o tan solo una.
- Mitigar la insatisfacción del personal que se encontraba afectado con algunos descuentos erróneos debido a la naturaleza del material en el que se generaban los formatos físicos para firmas. Con la optimización del profesional, se logró reducir a cero los reclamos por descuentos erróneos de comedor hasta la fecha en la que se redacta el presente trabajo, esto tuvo un impacto significativamente positivo en la satisfacción de los clientes internos de la organización.

Lo recientemente expuesto se mencionó de manera concreta en el capítulo uno de este informe. Sin embargo, también es pertinente destacar que la optimización que propuso el profesional tuvo una incurrencia mínima en costos de implementación, ya que el armado de la estructura para posicionar la lectora de código de barras, la pantalla que muestra los datos del trabajador y la ticketera fue realizada por personal del área de mantenimiento. Asimismo, la empresa no tuvo que incurrir en costos adicionales por los equipos antes mencionados gracias a que la lectora de códigos de barras y la pantalla ya se encontraban en el almacén del área de TI, y por otro lado el profesional realizó las conversaciones con el administrador del concesionario para que este pueda conceder la ticketera y el abastecimiento de papel para que esta pueda operar de manera continua.

3.2 Desarrollo de la experiencia

Como se explicó en el acápite previo, el profesional tuvo que conformar un equipo y solicitar el apoyo de otras áreas de la organización, entre ellas el área de Tecnologías de la Información y el área de Mantenimiento y Proyectos para poder materializar esta propuesta de mejora en el servicio de comedor de Refrigerados Fisholg. En ese sentido, el profesional tuvo la oportunidad de desarrollar y perfeccionar una serie de habilidades blandas que ayudaron en la dirección del equipo.

Una de las habilidades blandas que el autor pudo seguir desarrollando es la del buen servicio al cliente. Debido a que el objetivo principal del proyecto era el mejorar el servicio de comedor que brindaba la empresa y que sufría de algunas carencias, el profesional en todo momento procuró impartir entre los miembros del equipo la cultura de un buen trabajo, poniéndose en los zapatos del cliente interno insatisfecho para lograr comprender cuales son las brechas que se tenían que cerrar.

En la misma línea, comunicar y saber escuchar las ideas de los demás no es algo sencillo en un equipo de trabajo, por lo que el profesional pudo potenciar estas habilidades particularmente al momento de trabajar con el área de TI en el armador la estructura del sistema. En este punto se logró comunicar las ideas de un manera clara y breve pero también escuchando las propuestas de mejora analizando sus pro y contras para poder tomar alguna decisión.

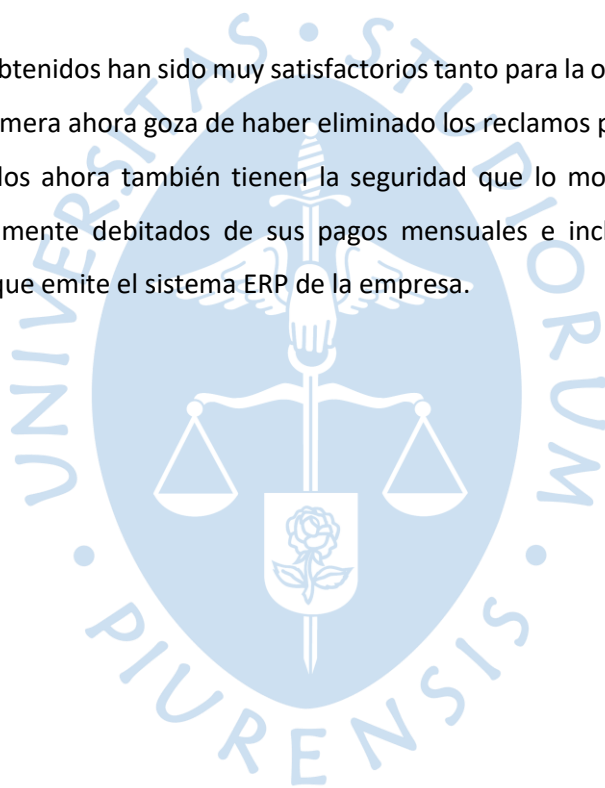
Asimismo, el profesional tuvo que poner a prueba su capacidad de resolución de problemas ya que como es de esperarse, las áreas con las que se llevó a cabo esta optimización también cuentan con requerimientos de muchas otras de la empresa con mayor o menor urgencia, en este contexto, el profesional tuvo que aprender a buscar soluciones rápidas con el objetivo de completar la fase de implementación del proyecto ya que el servicio de comedor se brinda todos los días y no podía ser postergado.

Conclusiones

Es preciso concluir que la optimización en el proceso del servicio de comedor en la empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC fue el primer gran reto frente al cual el autor tuvo que enfrentarse en el ámbito laboral, para ello tuvo que apoyarse en los conocimientos adquiridos en la carrera profesional, adquiriendo nuevos, viviendo experiencias enriquecedoras y logrando óptimos resultados explicados con mayor detalle en los capítulos previos.

El modo como se venía gestionando el servicio de comedor previo a la optimización del profesional, presentaba una serie de deficiencias en el proceso que repercutían directa y negativamente en la satisfacción de los trabajadores. Por ello, la mejora en este proceso era urgente y necesaria para poder mitigar esas necesidades no atendidas correctamente por parte de la organización.

Los resultados obtenidos han sido muy satisfactorios tanto para la organización, como para los trabajadores. Pues la primera ahora goza de haber eliminado los reclamos por incorrectos descuentos en planilla y los segundos ahora también tienen la seguridad que los montos por consumo de sus almuerzos son correctamente debitados de sus pagos mensuales e inclusive pueden consultarlo visualizando el reporte que emite el sistema ERP de la empresa.





Recomendaciones

Es importante recomendar que la optimización de este servicio no se quede en el punto en donde se encuentra, sino también ir más allá de este con la automatización de estos descuentos en la planilla. Al día de hoy aún el profesional continúa realizando la consolidación del monto mensual y semanal por descuentos de comedor de los trabajadores; sin embargo, es factible que el sistema ERP de la empresa pueda realizar los descuentos de manera automática partiendo como base de la mejora realizada por el profesional.

Replicar este sistema a otros procesos de emisión de reportes con el uso del fotocheck que los trabajadores tienen, como es el de los descuentos por compra de artículos ya que al día en el que se elabora el presente trabajo es otro punto que presenta deficiencias en cuanto a la identificación correcta del personal. Es decir, con el uso de fotocheck en una lectora de código de barras se podría generar un formato que muestre los datos reales del trabajador para proceder con la compra del artículo o producto que la empresa ofrece, eliminando nombres, DNI y/o cargos erróneos.





Lista de referencias

- Arias, L., Portilla, L., & Castaño, J. (2008). COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS SALARIALES; ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TRABAJADORES. *Scientia Et Technica*, Volumen XIV, 267.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano. Tercera edición*, 355. Editorial Mc Graw Hill.
- García, E. (1999). *Automatización de procesos industriales* (A. Hervás & R. Villanueva, Eds.). Editorial Universitat Politècnica de Valencia.
- Real Academia Española. (28 de octubre de 2022). *Definición de proceso*. Recuperado de <https://dle.rae.es/proceso>
- Refrigerados Fisholg & Hijos SAC. (03 octubre de 2022). *Misión Fisholg*. Recuperado de <https://fisholg.com/>
- Refrigerados Fisholg & Hijos SAC. (03 octubre de 2022). *Visión Fisholg*. Recuperado de <https://fisholg.com/>
- Regalado, O., Allpacca, R., Baca, L., & Gerónimo, M. (2011). *Endomárketing: estrategias de relación con el cliente interno. Primera edición*. ESAN ediciones.

