

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
UNIDAD ACADÉMICA “EL SENA”
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

PROPUESTA DE UN DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN
EL RESTAURANTE “LA CABAÑA”

Modalidad de proyecto de grado

Presentado por:

Univ. Brenda Pereira Navi

Para optar al título de licenciatura en administración de empresa

Docente guía:

Ing. José Shimokawa Azero

EL SENA-PANDO-BOLIVIA

2022

1.- CAPITULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.- TÍTULO DEL PROYECTO	1
1.2.- ANTECEDENTES	1
1.3.- REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO	2
1.4.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.6.- JUSTIFICACIÓN	4
2.- OBJETIVOS	5
2.1.1.- Objetivo general	5
2.1.2.- Objetivos específicos	5
2.2.- CAPITULO II: SUSTENTO TEÓRICO	5
2.3.- MARCO TEÓRICO	5
2.3.1.- Teoría de la organización	5
2.3.2.- Diseño organizacional	7
2.3.3.- El rol del líder en el diseño organizacional	7
2.3.4.- Alternativas del diseño organizacional	7
2.3.5.- Características del agrupamiento funcional y divisional	9
2.3.6.- Estructura organizacional	11
2.3.7.- Organigrama	13
2.3.8.- Organigrama vertical	13
2.3.9.- Organigrama horizontal	14
2.3.10.- Organigrama circular	14
2.3.11.- Descripción de los puestos	17
2.4.- MARCO REFERENCIAL	18
2.4.1.- Antecedentes del tema de investigación	18
3.- CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	20
3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.2.- ENFOQUE	20
3.2.1.- Enfoque cualitativo	20
3.2.2.- Enfoque cuantitativo	20
3.3.- MÉTODO	20
3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.4.1.- Población	21
3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	21

3.5.1.- Técnicas	22
3.5.2.- Instrumentos	22
4.- CAPITULO IV: PROPUESTA CENTRAL.....	22
4.1.- Diagnostico situacional del restaurant “la cabaña”	22
4.2.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS	23
4.3.- Análisis situacional del restaurante “La cabaña”	26
4.4.- Análisis de la encuesta	30
4.5.- Diagnóstico de la estructura organizacional actual del restaurante ’’La Cabaña’’	32
4.6.- Organigrama actual Restaurant “La Cabaña”	33
4.7.- PROPUESTA PARA EL RESTAURANTE “LA CABAÑA”	36
4.7.1.- Definición del negocio	36
4.7.2.- Características	36
4.7.3.- Misión	36
4.7.4.- Visión.....	37
4.7.5.- Valores institucionales.....	37
4.7.6.- Objetivos estratégicos.....	37
4.7.7.- Descripción de los cargos	38
4.7.8.- Organigrama propuesto para el Restaurante “La Cabaña”	45
4.7.9.- Manual de funciones propuesto para el Restaurante “La Cabaña”	52
5.- CAPITULO V: PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA	64
5.1.- Presupuesto de inversión.....	64
5.2.- Cronograma de actividades	65
6.- CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
6.1.- Conclusiones.....	66
6.2.- Recomendaciones	67

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado en primer lugar a Dios por estar presente siempre en mi vida y darme la fortaleza para superar todos los obstáculos, también a mis padres que han contribuido en mi formación académica, que me ayuda y me motiva siempre a seguir adelante, a mis hijos, Reider, Yulissa, Lino Hugo, Jack Mauricio, Fabricio, y Samuel que espero que se sienta orgulloso de este gran logro alcanzado y finalmente a todas las personas que de alguna manera ayudaron a que lograré esta meta

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la luz y guía espiritual para mi crecimiento tanto intelectual como moral.

A mis padres Hugo Pereira Martínez y Magdalena Navi Palomequi, por el amor que me brindaron, sus desvelos, sus sacrificios, su amistad y compañerismo.

A mi esposo y mis hijos por su apoyo y comprensión.

A la Lic. Karla Arena Galarza Encinas por sus consejos, enseñanzas y desvelos haciendo de mí una persona de bien.

Al plantel docente de la carrera de Lic. Administración de Empresa, puesto que gracias a sus enseñanzas pude culminar mis estudios.

A la Universidad Amazónica de Pando y particularmente a la Unidad Académica El Sena por cobijarme en sus aulas todos estos años.

Y a todos mis amigos que me ayudaron y me apoyaron. ¡Muchas Gracias!

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Debilidades y fortalezas del agrupamiento funcional.....	10
Tabla 2: Cuadro de debilidades y fortalezas del agrupamiento divisional	10
Tabla 3 Descripción del Cargo - Gerente General.....	38
Tabla 4 Descripción del cargo – Auxiliar Administrativo.....	39
Tabla 5 Descripción del cargo - Chef	40
Tabla 6 Descripción del cargo - Ayudante de cocina	41
Tabla 7 Descripción del cargo - Jefe de meseros	41
Tabla 8 Descripción del cargo - Meseros	42
Tabla 9 Descripción del cargo - Delivery.....	43
Tabla 10 Descripción del cargo - Ayudante de limpieza.....	44
Tabla 11 Manual de funciones del gerente general.	52
Tabla 12 Manual de funciones del Auxiliar Administrativo.	53
Tabla 13 Manual de funciones del Chef.....	55
Tabla 14 Manual de funciones del ayudante de cocina.	56
Tabla 15 Manual de funciones del jefe de meseros.....	57
Tabla 16 Manual de funciones de meseros.....	58
Tabla 17 Manual de funciones de Delivery.....	60
Tabla 18 Manual de funciones de personal de ayudante de limpieza.....	62
Tabla 19 Presupuesto de inversión	64
Tabla 20 Cronograma de actividades	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama	6
Figura 2: Opciones de diseño organizacional para empleados agrupados en departamentos. ...	9
Figura 3: Organigrama vertical.	13
Figura 4: Organigrama circular	15
Figura 5: Mapa de procesos y procedimientos propuesto para el Restaurante “La Cabaña” ...	51

RESUMEN

El estudio de la estructura organizacional se realizó a través de la descripción de funciones tomando en cuenta las tareas realizadas por los distintos trabajadores de las empresas, además de las características principales de una estructura organizacional,

La realización de propuesta mediante una estructuras organizacional específicas de cada tarea a desarrollar por cada colaborador asignado, se realiza en base a los problemas detectados anteriormente, por lo que trae como consecuencia una definición de nuevas funciones o puestos reestructurados, para terminar con la confección de un nuevo organigrama. Para mejorar los niveles de cobertura, calidad y continuidad de los servicios ofrecidos por el restaurant “La Cabaña” y así de esta manera lograr mantenerse en la competencia del mercado competitivo

. La aplicación de la estructura organizacional definida para el restaurante “La Cabaña” dará lugar para que tenga un crecimiento en sus servicios, esto implica evaluar si las actividades que actualmente están desempeñando los empleados están relacionadas con los objetivos, esto facilitará el proceso de desarrollo y mejorará el posicionamiento en el mercado a través de la productividad y efectividad de sus colaboradores dentro del restaurant, también llevaría un adecuado control y evaluación de las funciones asignadas a cada colaborador, logrando rendir más eficientemente en las tareas asignadas en la prestación del servicio.

ABSTRACT

The study of the organizational structure was carried out through the description of functions taking into account the tasks carried out by the different workers of the companies, in addition to the main characteristics of an organizational structure,

The realization of the proposal through specific organizational structures of each task to be developed by each assigned collaborator, is carried out based on the problems detected previously, which results in the definition of new functions or restructured positions, to end with the preparation of a new organizational chart. To improve the levels of coverage, quality and continuity of the services offered by the restaurant "La Cabaña" and thus in this way manage to stay in the competition of the competitive market

. The application of the organizational structure defined for the restaurant "La Cabaña" will give rise to a growth in its services, this implies evaluating if the activities that the employees are currently carrying out are related to the objectives, this will facilitate the development process and It will improve the position in the market through the productivity and effectiveness of its collaborators within the restaurant, it would also carry out an adequate control and evaluation of the functions assigned to each collaborator, achieving more efficient performance in the assigned tasks. In the provision of the service

INTRODUCCIÓN

En este proyecto pretende diseñar la estructura organizacional para El Restaurant “La Cabaña”, con el fin de contribuir en la construcción de bases sólidas para competir en el mercado del servicios de la gastronomía que, en las condiciones actuales requieren que los microempresarios desarrollen proyectos bien definidos, teniendo en cuenta proyecciones financieras, técnicas, administrativas y organizacionales que le permitan una mayor estabilidad en el momento de la puesta en marcha.

Uno de los mayores desafíos de las empresas de la gastronomía es prestar el mejor servicio a los comensales en la hora de la demanda por el servicio, dada esta dificultad es que la estructura organizacional debe ser de gran ayuda para las pequeña empresas, sin embargo estas enfrentan una gran dificultad a la hora de definir las tareas y una estructura organizacional que se adecúe a sus necesidades y a su modelo de negocio, por esta razón, se debe realizar un gran esfuerzo para que el diseño de esta estructura organizacional planteada se adapte a todas las necesidades de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior se propone una estructura organizacional para la idea de negocios de Restaurante “La Cabaña” acorde con los parámetros y necesidades de la organización.

Los resultados obtenidos se entregarán a los interesados con la convicción de que se ajusten a las necesidades de la idea de negocio y sean considerados para la implementación de esta.

En este documento se evidenciarán las etapas que se llevaron a cabo, desde el planteamiento de los objetivos generales y específicos, la revisión de literatura en la que se desarrolló un tipo de estudio descriptivo e instrumentos para la recolección de información como revisión en libros, visitas de campo, utilizando el método deductivo hasta llegar a los resultados.

1.- CAPITULO I: PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.- TÍTULO DEL PROYECTO

PROPUESTA DE UN DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA EL RESTAURANT “LA CABAÑA”

1.2.- ANTECEDENTES

(Garduño, 2013). Nos indica que el primer establecimiento en el que se puede reconocer el concepto de restaurante fue abierto en la Rue du Poulies, París, Francia, en 1765. El propietario, un mesonero de apellido Boulanger, servía varios platillos acompañados de vino. Para anunciarlo a los transeúntes colocó un cartel en el que se podía leer la siguiente frase en latín vulgar: Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos. Traducido al español, la frase significa: Venid a mí, hombre de estómago cansado, y yo os restauraré. La frase tuvo mucho éxito, así como el local. La gente empezó a llamar a estos lugares "restaurantes", donde iban a ser "restaurados", (en Francia se les llama, boulangeries en honor a su inventor.)

Poco años después en 1782, un ex oficial de la intendencia de los condes de Provenza, llamado Antoine Beauvilliers, abrió un local en el que se podía reconocer un restaurante en el sentido moderno, en la Rue de Richelieu, París, lo llamo La Gran Taberna de Londres, con una gran variedad de manjares un menú y mesas particulares, todo bien preparado y que aseguro su éxito. Pronto los restaurantes se convirtieron no solo en un lugar para satisfacer el hambre si no en centros de reunión social.

De acuerdo con (Anónimo, 1986). El primer restaurant en Bolivia reconocido como restaurante es “La Casa del Camba”, fundado el 06 de diciembre del 1986, el matrimonio formado por el Ingeniero Juan Carlos Medina Anzoátegui y la Sra. Rosa Parada de Medina inauguraba un restaurante donde se podía degustar los típicos sabores cambas, en una época en que la influencia de otras tierras ya empezaba a modificar el legado gastronómico regional. Con gran visión empresarial la pareja identificó que la ciudad cruceña no disponía de un lugar que sirviera comida criolla de alta categoría. Por lo que, su restaurante se consolidó como uno de los mejores, gracias a la calidad y a la buena atención, y se convirtió en una parada casi obligatoria de los turistas.

En la Localidad el Sena el restaurant “La Cabaña” fue creado en el año 2016 como pequeño emprendimiento de prestación de servicio de comida, ampliándose su infraestructura en el año 2019, con lo que hubo un incremento de personal y diversidad de platos a la elección del cliente, en la actualidad el restaurant la cabaña no solo presta el servicio de atención al cliente en el local, sino que también con la revolución de la tecnología ha implementado el servicio de delivery, cubriendo así de la mejor manera la demanda del cliente. Los comensales del Sena se inclinaron por los deliciosos platos, que sirven el domingo especial de lechón al horno, pato asado y rico picante de gallina criolla y de lunes a sábado los platos a elección del cliente como ser sopas con diferentes menús de platos chicharon de pintado sudau de pacú, guiso de gallina criolla y muchos más todo para dar el gusto al paladar de los comensales y prestar un servicio eficiente y eficaz.

1.3.- NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA

Restaurant “La Cabaña”

1.4.- REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO

El Municipio el Sena tercera sección de la provincia Madre de Dios, posee una extensión superficial de 7.589 km² y está situado a una altura promedio de 200 metros sobre el nivel del mar, su topografía es plana con una ligera ondulación cuenta con un clima tropical húmedo y cálido con una temperatura media de 25.5oc. Sus principales ríos son el Madre de Dios, Manuripi, Manupare y Sena, se ubica en la parte más occidental de la provincia Madre de Dios a su vez al sur del Departamento de Pando, limita al este con el municipio de San Lorenzo, al sur con el (municipio de Ixiamas) en el Departamento de La Paz y al norte con el Municipio de Puerto Rico en la provincia Manuripi. Cuenta con una población según (Proyección censo 2012) de 8.258 habitantes, Sena conocido también como El Sena es una población y municipio amazónico de Bolivia ubicada en la provincia de Madre de Dios del Departamento de Pando, en cuanto a su distancia, El Sena se encuentra a 252 km de cobija, la capital departamental y a 189 km de la ciudad de Riberalta, la localidad forma parte de la ruta Nacional 13 de Bolivia.

En la Localidad del Sena el restaurant “La Cabaña” se encuentra en el barrio 3 Almendros sobre la A/V. José Manuel pando, a media cuadra pasando el coliseo

Departamental, fue creado en el año 2016 como pequeño emprendimiento de prestación de servicio en el área gastronómica, ampliándose su infraestructura en el año 2019, con lo que hubo un incremento de personal y diversidad de platos a la elección del cliente, en la actualidad el restaurant “La Cabaña” no solo presta el servicio de atención al cliente en el local, sino que también con la revolución de la tecnología ha implementado el servicio de delivery, cubriendo así de la mejor manera la demanda del cliente. Los comensales del Sena, se inclinaron por los deliciosos platos, que sirven en diferentes días, sobre todo el domingo lo consideran como día especial, donde se sirve el delicioso lechón al horno, pato asado y rico picante de gallina criolla y de lunes a sábado los platos a elección del cliente como ser sopas con diferentes menús de platos tradicionales como también platos típicos de otros departamentos, con el firme objetivo de dar el gusto al paladar de los comensales y prestar un servicio eficiente y eficaz.

Actualmente el restaurante “La Cabaña” cuenta con la Licencia de Funcionamiento y padrón Municipal otorgado por el Gobierno Autónomo Municipal y su registro Sanitario emito por SEDES Pando.

1.5.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El presente proyecto se llevó a cabo el estudio de una propuesta de diseño de estructura organizacional, con la finalidad de definir los diferentes cargos, funciones generales y específicas para cada cargo del Restaurant “La Cabaña”

El origen del problema se centra que actualmente el restaurant no cuenta con un diseño de estructura organizacional que le permita definir cuáles son los procesos que realiza el restaurante, que cargos necesita y como debería ser las funciones y responsabilidades de cada colaborador que posee dentro de la empresa. Por tanto, vale indicar que esto dificulta en determinar las jerarquías necesarias y agrupaciones de actividades correctamente organizadas entre su personal, por lo cual el colaborador se encuentra generalmente desorganizados y esto genera pérdida de recursos en el momento de ejecutar las distintas actividades.

Este problema se delimita en el estudio para diseñar la estructura organizacional de tal manera que se puedan definir los procesos, cargos, perfiles y funciones de cada colaborador y el rol que ocupa en el restaurante. Esto permitirá beneficiar de forma interna y externa. En la parte interna se refiere a la organización de los colaboradores con sus funciones específicas y de la parte externa se refiere a la satisfacción que pueda llegar a tener los clientes.

1.6.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el diseño de la estructura organizacional del Restaurant “La Cabaña” puede influir en un mejor desempeño laboral de los colaboradores?

1.7.- JUSTIFICACIÓN

El Restaurant “La Cabaña”, no cuentan con una clara y sólida estructura organizacional, debido a que muchas veces se constituyen de manera empírica, tan solo con una idea de negocio y un pequeño capital, copiando modelos estructurales de otras empresas que no tienen los mismos objetivos ni necesidades administrativas, en toda organización debe existir una estructura organizacional que permita una adecuada distribución de las funciones y de los recursos, tales como Recursos Humanos materiales, y financieros. La interrelación de estos recursos es decisiva en la formación de toda institución u organización, la falta de esto ocasiona poca rentabilidad, improductividad, pérdida de tiempo, recursos y dualidad de trabajo.

La estructura organizacional y funcional muestra niveles jerárquicos de autoridad y responsabilidad en cada una de las funciones, lo que ayuda a evitar confusiones al momento de desempeñarlas, facilita una clara visión de cómo está estructurada la organización, mejora la comunicación entre sus miembros y esto permite tener una adecuada funcionalidad al momento de designar tareas y responsabilidades.

La relación entre el diseño y la estructura organizacional serán fundamental y necesaria para definir los procesos, funciones, roles de todo el personal, siendo este uno de los factores relevantes para el desarrollo exitoso del restaurant “La Cabaña”, razón por la cual se considera necesaria realizar esta investigación que permita determinar la asignación de funciones en diferentes áreas y aplicarlas en el diseño de una estructura organizacional sólida que nos permita llegar a cumplir con los objetivos y metas que tenga el restaurant “La Cabaña”,

La aplicación de la estructura organizacional definida para el restaurant “La Cabaña” dará una pauta para que tenga un crecimiento en sus servicios, esto implica evaluar si las actividades que actualmente están desempeñando los empleados están relacionadas con los objetivos, esto facilitará el proceso de desarrollo y mejorará el posicionamiento en el mercado a través de la productividad y efectividad de sus colaboradores dentro del restaurant, también llevaría un adecuado control y evaluación de las funciones en las distintas áreas.

2.- OBJETIVOS

2.1.1.- Objetivo general

Proponer un diseño de estructura organizacional para el restaurant “La Cabaña” en la localidad de El Sena.

2.1.2.- Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del Restaurant “La Cabaña”
- Diagnosticar la estructura organizacional actual del Restaurant “La Cabaña”
- Definir los canales y formas de comunicación
- Diseñar un Organigrama ajustada a las necesidades actuales del Restaurant
- Elaborar el manual de funciones del Restaurant “La Cabaña”

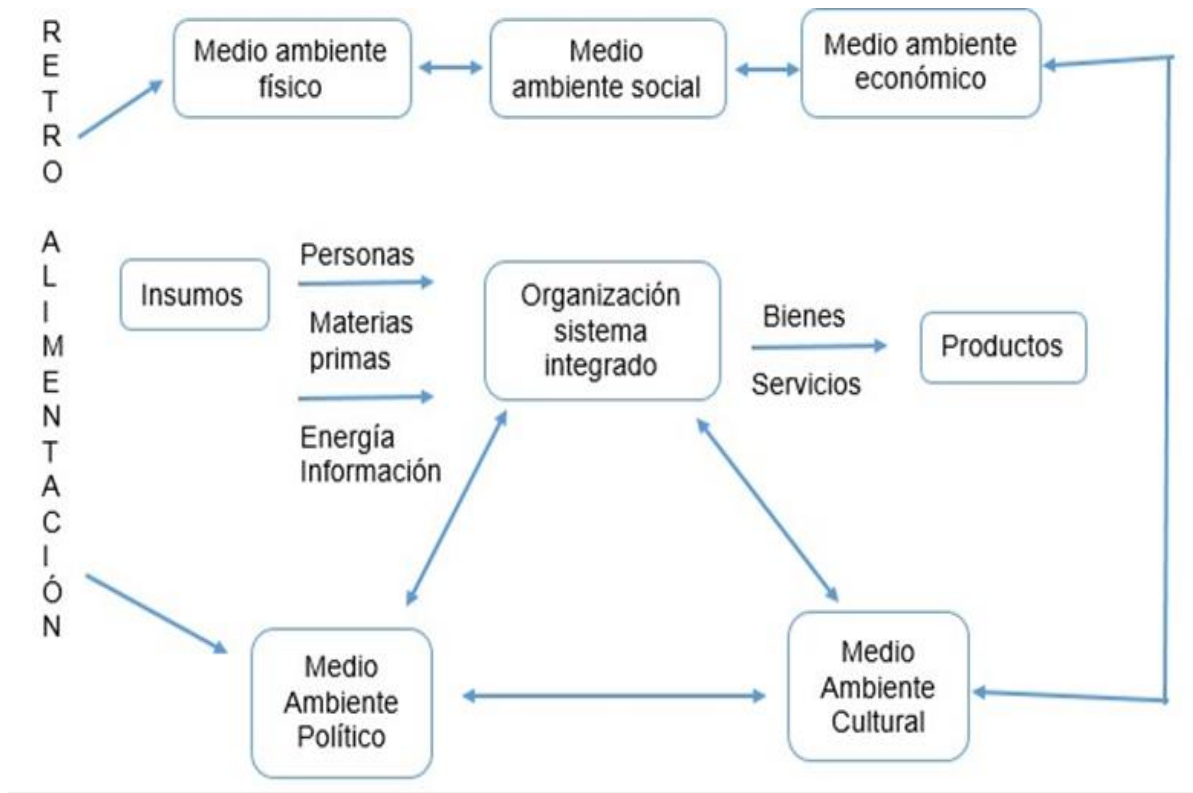
2.2.- CAPITULO II: SUSTENTO TEÓRICO

2.3.- MARCO TEÓRICO

2.3.1.- Teoría de la organización

La organización es un sistema de individuos organizados para lograr un objetivo, el autor Guillermo Michel afirma que un sistema es un conjunto de elementos conectados que actúan en función de un todo. Este autor menciona algunas características de la organización las cuales son las siguientes: es que esta debe concebirse como un sistema abierto la cual tiene muchas relaciones con el ambiente, también dice que las organizaciones tienen muchos subsistemas y que estos están integrado por lo tanto el cambio de uno afecta a los otros y que las organizaciones existen en un ambiente dinámico. En la figura se puede observar la interrelación de los elementos que define la organización según este autor.

Figura 1: Organigrama



Fuente: Fuente: Teoría de las organizaciones, actualizado 2006 de ALONSO MUNGUIA y OCEGUEDA MELGOZA.

Según este autor para que las organizaciones se mantengan vivas es necesario que estas se adapten y transformen mediante los avances modernos, que se adapten rápido a los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos que requieren nuevos servicios y la expansión de los que ya existen.

Además de las características mencionadas anteriormente el señor James Gibson señala que otra manera de estudiar las organizaciones es mediante el comportamiento, la estructura y los procesos, según este autor se debe seguir este orden ya que las personas tienen ciertas conductas cuando forman parte de la estructura organizacional, y dentro de esta estructura participan en procesos de comunicación, toma de decisiones, recompensas y evaluación.

Aparte de lo mencionado inicialmente, el señor Talcott Parsons habla de cuatro tipo de organizaciones que son: las de producción aquí se refiere a las empresas que se encargan de elaborar bienes o servicios que serán consumidos por la sociedad, la segunda son las

asociaciones de beneficio mutuo aquí se encuentran los sindicatos, partidos políticos entre otros, la tercera son las empresas de servicios que benefician a los clientes aquí se encuentran los hospitales, escuelas entre otros y la cuarta son las organizaciones de bienestar común es decir las que benefician al público en general como las oficinas gubernamentales, policía entre otras.

2.3.2.- Diseño organizacional

Este se puede tomar como una práctica que nivela los aspectos disfuncionales de los procedimientos, estructuras y sistemas de una organización, realineándolos para ajustarlos a los objetivos y necesidades del negocio. Con el fin de desarrollar planes para efectuar nuevos desafíos. Esto se centra en mejorar tanto lo técnico como el lado humano del negocio. Este proceso de diseño organizacional por lo general a la mayoría de las empresas las conduce a organizar de forma más efectiva la empresa mejorando los resultados significativamente y además de esto ayuda a que los empleados estén más empoderados y comprometidos con la empresa.

2.3.3.- El rol del líder en el diseño organizacional

Los encargados de decidir cuál es el objetivo para alcanzar dentro de la organización son los altos directivos, estos también se encargan de establecer cuál será la forma en la que se llevara la organización para lograr estos objetivos, lo dicho anteriormente tanto los objetivos como la dirección son los que dan forma al diseño organizacional, ya que este es el que refleja las formas en las que se efectúan las metas y estrategias para que la organización se enfoque constantemente en realizar la misión y alcanzar las metas.

2.3.4.- Alternativas del diseño organizacional

El diseño de la estructura organizacional indica tres cosas importantes las cuales son las actividades del trabajo requeridas, relaciones de subordinación y agrupamiento departamental. Cuando se habla de actividades de trabajo requeridas se está refiriendo a la creación de departamentos dentro de la organización para realizar las tareas de la empresa para llegar más rápido a la meta, un ejemplo de esto es que muchas empresas cuentan con el departamento de recursos humanos que se encarga de contratar y capacitar a los empleados, el departamento de compras que se encarga de adquirir principalmente la materia prima, el

departamento de producción que es el que fabrica productos entre otros departamentos, después de que se ha definido los departamentos dentro de la organización se debe establecer como estos deben integrarse a la jerarquía organizacional y es aquí donde aparece las relaciones de subordinados en este por lo general siempre se presentan cadenas de mandos representados en un organigrama este debe ir muy bien organizado de tal manera que quede bien establecido a quien se le reporta.

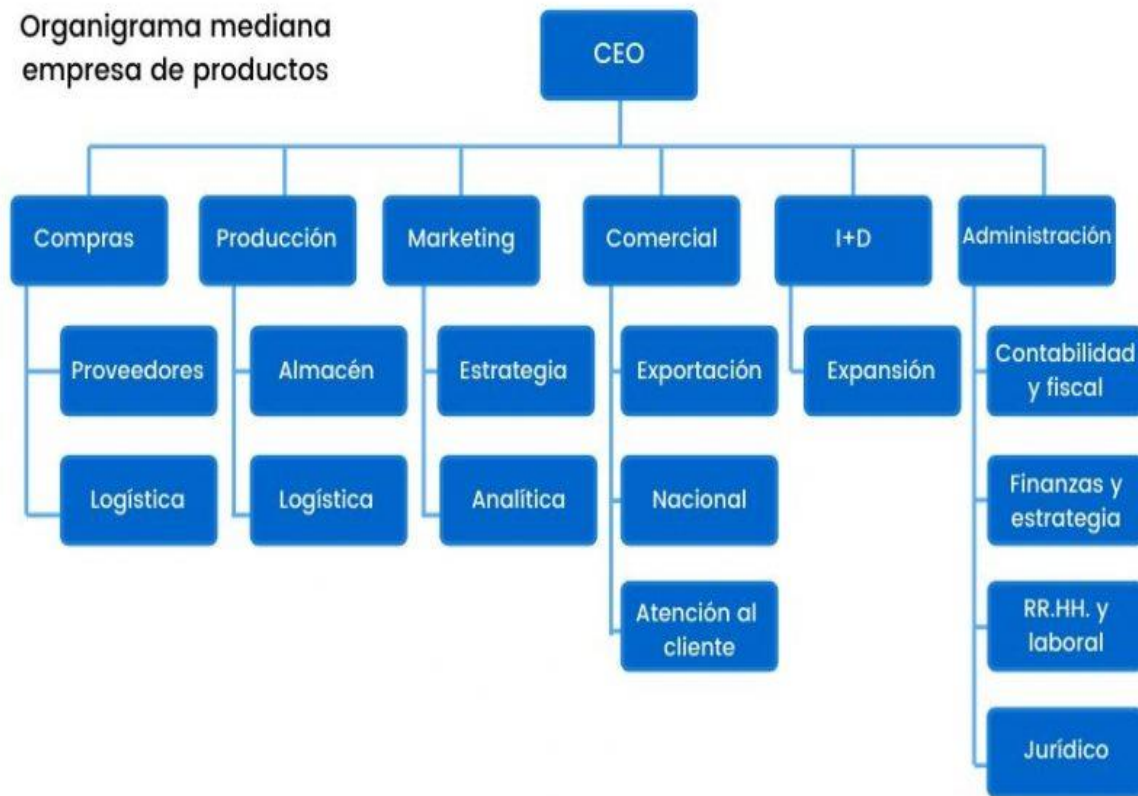
Además de lo anterior existen diferentes opciones de agrupamiento departamental tales como el agrupamiento funcional el cual es el que congrega a los empleados que realizan funciones o procesos de conocimientos y habilidades semejantes y reportan a un mismo supervisor, también está el agrupamiento divisional en el cual se encuentran las personas organizadas con base a lo que produce la organización es decir las personas requeridas para la producción de un bien a servicio así sean de áreas distintas como personal de marketing, manufactura y ventas quedan todos agrupados bajo un ejecutivo.

Otro es el agrupamiento horizontal este se refiere a los empleados que se organizan en torno a procesos de trabajo central, el trabajo integral, información y flujo de materia que ofrece un valor directamente al cliente. Las personas que trabajan en un proceso central se agrupan en vez de trabajar por separado en departamentos funcionales. Y está el agrupamiento de red virtual el cual es el enfoque más reciente, aquí las organizaciones es un grupo flexible de componentes separados, aquí los departamentos son organizaciones separadas que se conectan electrónicamente para compartir información y completar tareas, esto se caracteriza porque los departamentos pueden encontrarse ubicados en cualquier parte del mundo en vez de una misma ubicación geográfica.

En la figura 2 se puede observar la forma en la que se traza un organigrama en las distintas agrupaciones mencionadas anteriormente cabe señalar que cada alternativa de diseño organizacional tiene sus fortalezas y debilidades.

Es importante saber que el agrupamiento funcional y divisional son los más utilizados para el diseño organizacional a continuación se dará una explicación más detallada con sus ventajas y desventajas de estos dos agrupamientos.

Figura 2: Opciones de diseño organizacional para empleados agrupados en departamentos.



Fuente: *Ibíd.* P 103

2.3.5.- Características del agrupamiento funcional y divisional

En el tipo de estructura o agrupamiento funcional las actividades están agrupadas de nivel inferior a superior de acuerdo con sus conocimientos y funciones donde cada empleado de acuerdo con sus habilidades y las funciones que desempeñan tienen un mismo supervisor, un ejemplo de esto es que el contador debe presentar los informes al vicepresidente de finanzas el cual es el que se encuentra a cargo de este departamento y lo mismo ocurre con el departamento de marketing, producción entre otros. Un aspecto importante a tener en cuenta es que para que este tipo de estructura sea eficaz es necesario que se maneje de una forma vertical, a continuación, en el cuadro 1 se pueden observar las fortalezas y debilidades del agrupamiento funcional.

Tabla 1*Debilidades y fortalezas del agrupamiento funcional.*

FORTALEZA	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permite las economías de escalas dentro del departamento funcionales 2. Posibilita el desarrollo de habilidades y conocimientos profundos 3. Habilita a la organización para que alcance las metas funcionales 4. Es mejor con uno o algunos productos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lentitud en el cambio de respuesta a los cambios en el entorno 2. Puede provocar que las decisiones se acumulen en el nivel alto: sobre recarga de la jerarquía 3. Conduce una coordinación horizontal deficiente entre departamentos 4. El resultado es una menor innovación 5. Implica una perspectiva limitada de las metas organizacional.

Fuente: *Elaboración propia*

El Agrupamiento Divisional Es también es llamado estructura de producto o unidades estratégicas de negocio. En este tipo de agrupamiento la división se

Puede organizar en base a los productos individuales, servicios, grupo de servicios entre otros. Cabe destacar que la característica principal de este tipo de agrupamiento divisional es que aquí la forma de agrupar a los trabajadores es con base a lo requerido para lograr el resultado deseado, es decir que a diferencia del agrupamiento funcional aquí no se agrupan por sus conocimientos similares sino que en esta pueden haber personas de marketing, ventas, producción, entre otros es decir que aquí se encuentra todas las personas que se requieren para realizar la tarea asignada sin importar que sus estudios no sean similares. A continuación, en el cuadro 2 se pueden observar las debilidades y fortalezas de este tipo e agrupamiento.

Tabla 2: Cuadro de debilidades y fortalezas del agrupamiento divisional

FORTALEZA	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuados cambios rápidos en un entorno inestable 2. Dirigida a la satisfacción del cliente porque la responsabilidad del producto y los puntos de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elimina las economías de escala en departamentos funcionales 2. Conduce a una coordinación deficiente entre líneas de productos 3. Elimina la competencia profunda y

<p>contacto son claros.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Implica una amplia coordinación entre funciones 4. Permiten que las unidades se adapten a las diferencias de productos regiones y clientes. 5. Es mejor para organizaciones grandes con varios productos. 6. Descentralización de toma de decisiones. 	<p>especialización técnica</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Dificulta la integración y estandarización entre las líneas de productos.
---	---

Fuente. *Elaboración propia*

2.3.6.- Estructura organizacional

Se puede decir que la estructura organizacional es la distribución formal de los empleados dentro de una organización, esta permite a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y eficacia. Hay que tener en cuenta que como se dijo anteriormente la estructura organizacional es la distribución formal de los empleados en sus puestos de trabajo, es decir que en esta se debe establecer cómo se divide, agrupa y coordinan los puestos de trabajo dentro de una organización.

Es importante tener en cuenta que la estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como por ejemplo el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y los supervisores, además identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total, e incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectiva de los esfuerzos entre departamentos. Para que las empresas tengan una buena estructura organizacional y por ende un buen orden y control el gerente debe definir y asignar quiénes y cómo van a realizar todas las tareas necesarias para lograr los objetivos de la empresa.

Para lograr tener una buena estructura organizacional los gerentes de cada empresa deben de tener en cuenta 6 elementos fundamentales los cuales son:

- **Especialización del trabajo:** Este término hace referencia al grado en que las actividades de una empresa se subdividen en trabajos separados. El énfasis de la especialización del trabajo es que cada empleado se haga cargo de una tarea específica para lograr el objetivo final. Gracias a la especialización o división del trabajo se obtiene algunos beneficios tales como que los empleados al repetir el mismo trabajo

van aumentando sus habilidades para realizar su trabajo y se ahorra tiempo en el cambio de tareas.

- **Departamentalización:** Aquí básicamente es la agrupación de los puestos dentro de una empresa, las empresas pueden organizarse por diferentes factores tales como factor producto, cliente, en razón geográfica, funcional y por proyecto.
- **Cadena de mando:** La cadena de mando es la que establece la autoridad, en esta se encuentra en el primer nivel la máxima autoridad y va descendiendo hasta el nivel más bajo de la organización. En la cadena de mando se establece a quien se le debe reportar y quien está a cargo de quien.
- **Extensión del Control:** En esta se mantiene controlado las unidades de departamentos o personas que tiene otra persona a cargo. Es importante destacar que a nivel de reducción de costos en más beneficiosos tener extensiones amplias, pero se debe tener en cuenta que cuando la extensión es muy amplia se puede reducir el rendimiento de los empleados ya que hay menos vigilancia y los supervisores tienen menos tiempo para ejercer liderazgo y apoyo a sus subordinados. En cambio, en las extensiones pequeñas los supervisores tienen más control y cercanía con sus subordinados, pero la desventaja de esta es que es más costosas, además de eso debido a que hay más altos directivos la toma de decisiones es lenta y puede desalentar la autonomía de los empleados.
- **Centralización y descentralización:** Esta hace referencia o como se encuentra organizada la empresa en cuanto a la toma de decisiones, hay empresas que son centralizadas donde las decisiones solo la toman los altos directivos y los gerentes de bajo nivel solo cumplen con las órdenes recibidas desde arriba, mientras que están las organizaciones descentralizadas donde los empleados de los niveles bajos tienen más participación o tienen la facultad de tomar decisiones.
- **Formalización:** Esta hace énfasis al grado en que se encuentran estandarizados los puestos de trabajo. Es decir que cuando un puesto de trabajo se encuentra muy formalizado los empleados tienen muy poca libertad en cuanto al cómo se hace, donde se hace y cuando se hace respectivo trabajo.

Según Kast y Rosenzweig la estructura organizacional incluye los siguientes elementos:

- Un patrón de relaciones y obligaciones formales, es decir un organigrama y una descripción de puestos de trabajo.
- Un criterio de asignación de las tareas a las unidades orgánicas, departamentos y personas.
- La forma en que las diferentes tareas son coordinadas.
- La relación de poder, estatus y jerarquía.
- Las políticas, procedimientos, normas y controles formales que guían y regulan la actividad de los miembros de la organización.

2.3.7.- Organigrama

Los organigramas son representaciones graficas que ilustran las relaciones que existen entre las unidades, así como las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos. Estos organigramas utilizan el uso de rectángulos donde se encuentran detallados los cargos y líneas de conexión para distinguir quienes son los mandos altos y cuáles son los empleados a cargo de estos.

Hay deferentes clases de organigramas algunos de ellos son los siguientes

2.3.8.- Organigrama vertical

Este es el organigrama más utilizado por las organizaciones. En este organigrama la máxima autoridad se encuentra en la parte de arriba y los siguientes van descendiendo de acuerdo con su jerarquía hasta la base.

Figura 3: Organigrama vertical.

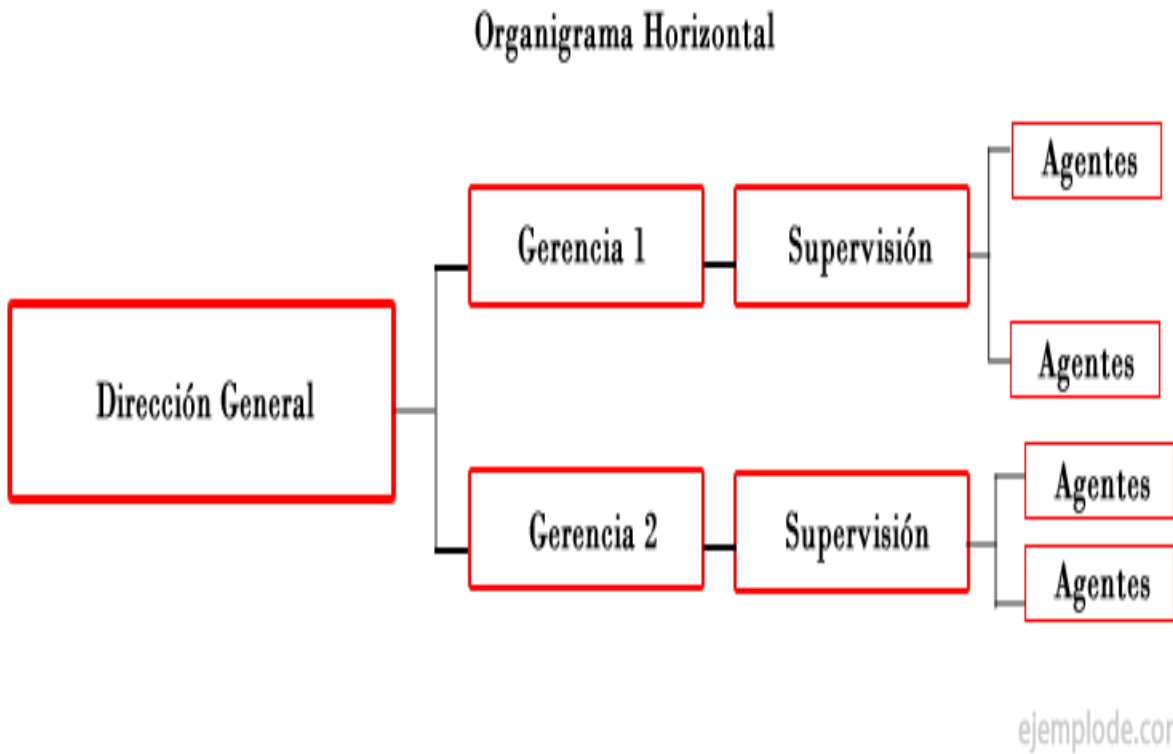


Fuente: Análisis administrativo técnicas y métodos, autor Carlos Hernández Orozco. P 89.

2.3.9.- Organigrama horizontal

En este organigrama la máxima autoridad se encuentra ubicada en el lado izquierdo y los siguientes se encuentran ubicados en una jerarquía descendiente de izquierda a derecha donde los que se encuentran más a la derecha son los de menor jerarquía.

Figura 4: Organigrama horizontal

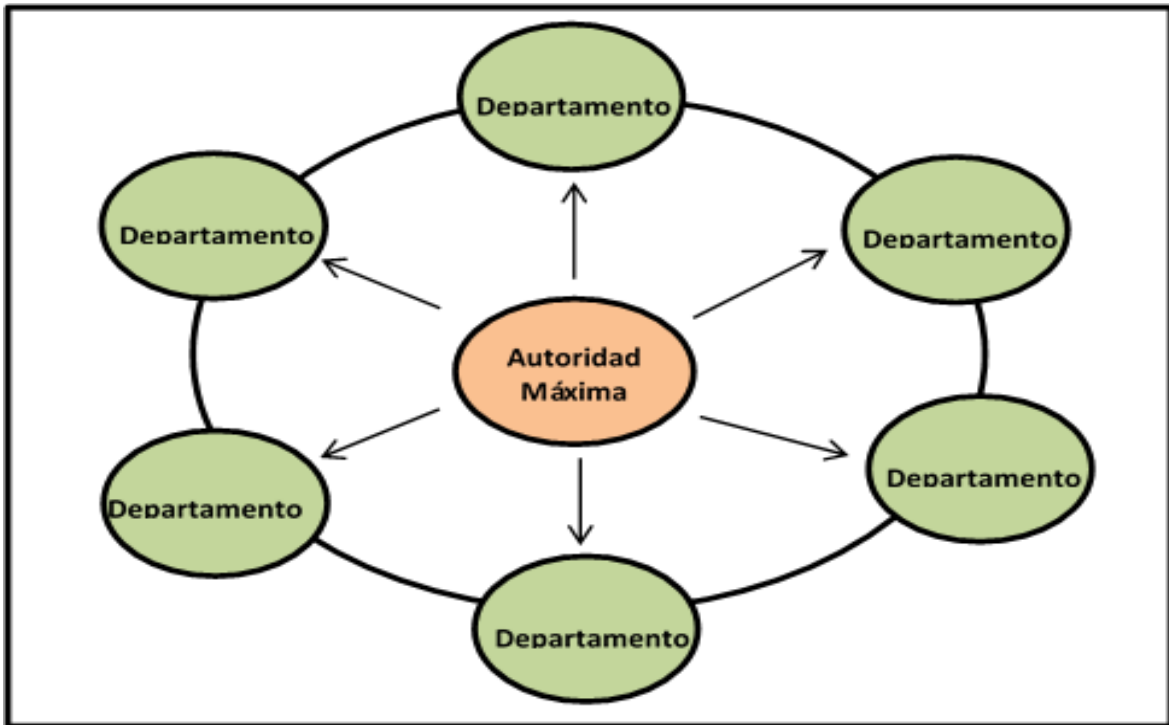


FUENTE: Análisis administrativo técnicas y métodos, autor Carlos Hernández Orozco. P 89.

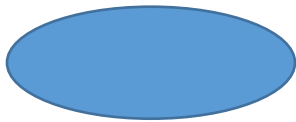
2.3.10.- Organigrama circular

Este organigrama es un poco más complejo ya que muestra la ubicación jerárquica por varios anillos que representan los distintos cargos dentro de un círculo. En este diagrama la máxima autoridad se encuentra ubicado en el centro del círculo y los siguientes niveles administrativos de acuerdo con su jerarquía se encuentran ubicados de mayor a menor en los anillos que se encuentran dentro del círculo desde el centro hacia afuera donde se encuentra el de menor jerarquía.

Figura 5: Organigrama circular



Fuente: Análisis administrativo técnicas y métodos, autor Carlos Hernández Orozco. P 90
Simbología de los Diagramas



Terminal: marca el comienzo y la finalización del diagrama



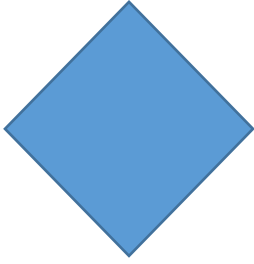
Proceso: Descripción de las actividades a realizar



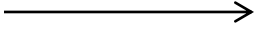
Entrada: Indica la entrada de datos



Salida: indica el **Proceso:** de hacer salir datos, en la forma De mostrar



Decisión: evaluación por comparaciones que produce un resultado específico (suele ser una pregunta de si/ no)



Línea: Nos indica la dirección del flujo de procesamiento.

2.3.11.- Descripción de los puestos

Esto hace parte de la formalización, ya que da una información detallada de las distintas posiciones del organigrama. Esto es una descripción escrita de los puestos de trabajo, en esto va detallado las relaciones de autoridad, los principales deberes del cargo, requisitos, normas entre otras cosas.

Dentro del manual se debe establecerse ítems como, por ejemplo:

- Contenido
- Objetivo del manual
- Objetivos y políticas de la organización
- Jerarquía
- Autoridad
- Control
- Misiones
- Funciones
- Atribuciones
- Delegaciones
- Remplazos
- Información
- Relaciones
- Organigrama
- Regímenes de autorizaciones

2.4.- MARCO REFERENCIAL

2.4.1.- Antecedentes del tema de investigación

Se pudieron identificar estudios realizados que incluyen Tesis, Proyectos de Grados, Monografía similares a nuestro tema, PROPUESTA DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA “RESTAURANT “LA CABANA”

Trabajo de grado Titulado: DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA VENTURA FOODS S.A. EN CARTAGENA.

Resumen. Lo que pretende alcanzar esta propuesta de proyecto, es Diseñar una Estructura Organizacional. Para lograr un análisis de cargos y descripción, los niveles de autoridad y responsabilidad que estén adecuadas a la elaboración de un manual de funciones y así lograr un servicio eficiente.

Monografía Titulada: PROPUESTA DE DISEÑO ORGANIZACIONAL EN LAS ÁREAS FUNCIONALES ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE CUITIVA - EMCUITIVA S.A.

Resumen. Con la propuesta de la elaboración de esta Monografía de un diseño organizacional aplicado específicamente en las áreas funcionales administrativa y comercial, dando como resultado la necesidad de rediseñar la misión, visión y el organigrama, la creación del área comercial, la creación de los manuales de funciones para los cargos de gerente, gestor administrativo y así de esta manera lograr los objetivos trazados

Tesis de grado titulado: PROPUESTA DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA “RESTAURANTE EL RANCHO DE CIRA”. PUERTO TEJADA, CAUCA, PERIODO 2019.

Resumen. Con esta propuesta de proyecto de grado se pretende, realizar un diagnóstico externo e interno de la empresa Restaurante el Rancho De Cira, para conocer su estado actual. Y diseñar un organigrama para la empresa, y lógicamente un manual de funciones de la empresa y de esta manera realizar sus actividades de manera eficiente para la satisfacción del cliente.

Proyecto de Grado Titulado: PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TODO CAUCHOS.

Resumen. En toda organización es de vital importancia contar con una estructura la cual establezca el rol que cada miembro debe desempeñar para así lograr una armonía que permita alcanzar las metas que se hayan planteado en la empresa.

Trabajo de Grado: PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA CAMARONERA JEMAREDLI S.A.

Resumen. Diseñar una propuesta de modelo organizacional adecuado para la empresa camaronera Jemaredli S.A, que permita mejorar el desarrollo empresarial. Al contar con un modelo de estructura Organizacional, tendrá esta herramienta como apoyo dándole valor agregado al desenvolvimiento de sus procesos y lograr rentabilidad, generando un eficaz y eficiente aprovechamiento de los recursos financieros, físicos y humanos para optimizar la gestión administrativa, y por ende un crecimiento organizacional.

La estructura organizacional es esencial en todas las organizaciones, define los elementos y características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.

Los principios de la organización son un conjunto que constituyen la base para que una empresa opere de forma adecuada y esto le ayude para que pueda alcanzar los objetivos establecidos en forma rápida y eficaz.

Fundamentalmente, estos principios ayudan a la empresa a que utilice todos los recursos de la organización de una forma ordenada y coherente para que le facilite alcanzar los objetivos propuestos. Además, permite que la consecución de los objetivos se logre en el tiempo especificado, con los niveles de eficiencia y eficacia exigidos.

También implica que los esfuerzos de todo el personal que forma parte de la organización se desempeñen y realicen de manera coordinada. De esta forma todos los esfuerzos se enfocan al logro eficiente de los objetivos, que se orientan según la filosofía de cada empresa.

De acuerdo a lo observado en las diferentes propuestas de Estructura Organizacional, en los trabajos de grado arriba mencionados, se puede evidenciar que el principal objetivo de todos es elaborar, proponer, y aplicar la estructura organizacional de las diferentes empresas estudiada, con el fin de mejorar los canales de comunicación, la asignación de funciones y desarrollo de las mismas.

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación, es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

- Integrar los objetivos y los planes.
- Definir la autoridad de cada director y establecer una jerarquía.
- Definir las necesidades de información y su flujo.
- Dotar al personal de acuerdo con los objetivos que queremos cumplir.

3.- CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo exploratoria por que se estudió diferentes teorías de autores relacionado al objeto de estudio con la finalidad de aplicar la solución al problema plateado e identificado dentro del negocio o restaurante “La Cabaña” Como también este tipo de investigación nos ayudara a desarrollar cada objetivo específico conforme a la realidad de la problemática.

3.2.- ENFOQUE

El presente proyecto se basó en un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo)

3.2.1.- Enfoque cualitativo

Tendrá en un enfoque Cualitativo porque se tiene que demostrar la calidad del servicio y estructura organizacional para su buen desenvolvimiento de las actividades que se realizará dentro del restaurant ‘‘La Cabaña’’.

3.2.2.- Enfoque cuantitativo

Se le aplicó un enfoque cuantitativo porque es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos.

3.3.- MÉTODO

El trabajo de investigación se basó en el método deductivo, que tiene como objeto de investigación encontrar la estructura organizacional adecuada para el Restaurant “La Cabaña” para el cumplimiento de este propósito decidimos guiarnos por un modelo de investigación

deductivo por medio del cual investigamos base documental sobre modelos de estructura organizacional , formulación de procesos y diseño de cargas laborales, de esta manera deducimos que el enfoque clásico y/o burocrático sería el más adecuado según los requerimientos , tamaño , capital y expectativas del negocio.

3.4.- POBLACIÓN Y MUESTRA

El tipo de investigación es correlacional que consiste con ver la relación entre las variable, la población utilizada en finita porque se enfoca específicamente en los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo del restaurant “la Cabaña”

3.4.1.- Población

Se determinó como población al Restaurante “La Cabaña” de la muestra se trabajó con todo el grupo de colaboradores los cuales son los siguientes:

Tabla 3

Colaboradores del Restaurante

COLABORADORES	CANTIDAD
Gerente	1
Auxiliar Administrativo	1
Chef	1
Jefe de mesero	1
Mesero	1
Delivery	1
Ayudante de cocina	1
Limpieza	1
TOTAL	8

Fuente: Elaboración propia

3.5.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación del presente proyecto de grado se utilizó las siguientes técnicas e instrumento de investigación:

3.5.1.- Técnicas

Búsqueda bibliográfica: Se utilizó esta técnica porque consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

La Observación: En la presente técnica se aplicará la lista de cotejo que es un instrumento que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La Entrevista: Se aplicará esta técnica porque está orientada a establecer contacto directo con las personas que se considere fuente de información que en este caso específicamente estará dirigida a los colaboradores, con el objetivo de recolectar datos sobre la atención al cliente, el grado de satisfacción, sugerencias y críticas constructivas con el fin de plantear una estructura organizacional acorde a las perspectivas del Restaurant “La Cabaña”

3.5.2.- Instrumentos

Ficha de observación: Se utilizó este instrumento porque tiene como principal característica obtener la mayor información de algo, (sujeto) observándolo, es un instrumento muy importante, que evita olvidar datos, personas o situaciones.

El cuestionario: Se aplicó este instrumento porque permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación, el cuestionario es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

La encuesta: Se aplicó este instrumento porque el procedimiento permitió recopilar información exacta y veras a un número de personas considerable para el investigador.

4.- CAPITULO IV: PROPUESTA CENTRAL

4.1.- Diagnostico situacional del restaurant “la cabaña”.

Para recolectar la información en esta primera etapa se realizó en un tiempo estipulado del mes de Agosto y Septiembre del 2022. En el mes de Agosto fue donde se recolecto toda la información del Restaurante para realizar el Diagnostico.

En esta etapa se reconoció la naturaleza jurídica de la empresa, aspectos positivos y negativos del área administrativa, aspecto por mejorar, y esto se logró gracias a la observación con una lista de chequeo (anexo 1 Lista de chequeo para diagnóstico situacional) y así identificar con lo que cuenta la empresa en el aspecto administrativo organizacional actualmente como se mencionan a continuación:

➤ **Generalidades de la empresa:**

- ✓ Reseña Histórica
- ✓ Objetivos institucionales
- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Estructura organizacional.

4.2.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Después de haber realizado una investigación profunda de la situación actual del Restaurante se presenta a continuación el análisis de la información obtenida de la lista de chequeo, de lo observado y de las entrevistas y encuestas que se realizaron al equipo de trabajo del Restaurante “La Cabaña”

Son cinco las etapas específicas que se desarrollaron para recopilar la información y así cumplir con los objetivos del presente proyecto que es el diseñar una propuesta de estructura organizacional:

1. Sesión de Análisis Administrativo: En esta etapa, se realizó una reunión con la Gerencia General, para conocer y analizar la situación presente de la empresa (resultados de actividades y operación) y explorar los principales planes y proyecciones de la misma: planes de crecimiento, ampliaciones, nuevas líneas de negocio, etc., dado el impacto que esto tiene en la definición y diseño de la estructura organizativa. En la reunión se realiza la entrevista estructurada para conocer el punto de vista de la propietaria y conocer mucho más acerca del Restaurante.

1. Inventario de Organización y Funciones de los Puestos: Se programan y se realizan entrevistas y encuestas de ampliación con todo el equipo de trabajo, con el fin de identificar el organigrama particular actual de la empresa, así como la función principal de cada puesto de trabajo. De igual manera, en esta fase se distribuyen cuestionarios de descripción de puestos entre el personal, a manera que estos documenten las funciones y responsabilidades específicas

de su trabajo actual. Esta información se edita para obtener los organigramas y descripciones de puestos actuales.

2. Identificación de los Procesos Principales del Restaurante La Cabaña: Identificación de los procesos principales, primero de aquellos que están directamente relacionados con el giro principal del restaurante, y luego de aquellos que son apoyo substancial a los mismos. Esto ayuda a precisar las principales relaciones entre funciones, aspecto importante en el análisis y diseño de la estructura organizativa. Esta identificación se hace a través de reuniones individuales con la gerencia general y personal.

4.-Presentación del Diseño y Recomendaciones: Reunión con la Gerencia General del Restaurante, para presentar en forma no estructurada las conclusiones más relevantes del diagnóstico, de tal forma que se pueda profundizar sobre cursos de acción que son considerados factibles. En esta reunión se analiza la factibilidad de algunas recomendaciones preliminares, a manera de asegurar la mayor aplicación práctica del diseño. Esta fase se ejecuta en varias reuniones, a través de las cuales se discuten opciones de estructura organizativa hasta llegar a un acuerdo por parte de la Gerencia General.

5.- Conformación del Manual de funciones: Para la integración del Manual de Funciones, se retoma las fichas de caracterización de los perfiles del cargo y procede a adaptar las descripciones de puestos actuales a dicho diseño.

A continuación, se presenta los resultados de la observación directa el cual se utilizó la herramienta de la lista de chequeo.

Tabla. 4

LISTA DE CHEQUEO GESTION ADMINISTRATIVA.

1. ASPECTOS DE DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

ASPECTOS	SI	NO
¿Su Restaurante está legalmente registrado para su funcionamiento?	x	
¿A qué tipo de sociedad comercial pertenece su Restaurante?	Persona Natural	
¿Cuenta con algún tipo de estructura organizacional en su Restaurante?		x
¿Posee usted actualmente el diseño y representación gráfica de su Restaurante, (logo, marca, registro, slogan, etc.)?		x
¿Actualmente su Restaurante cuenta con su misión, visión, objetivos?		x
¿Tiene actualmente manual de funciones?		x
¿Tiene registro de la reseña histórica de su Restaurante?		x

Fuente: Elaboración propia

Análisis.

Con los datos anteriores significa que el Restaurante no cuenta actualmente con una imagen ni una estructura organizacional establecida, igualmente no hay un manual de funciones y procedimientos de los cargos que desempeña el personal, todo esto es realizado de manera empírica y verbal, lo que indica que la presente propuesta debe estar enfocada a la creación de estos aspectos para la mejora de la imagen del Restaurante La Cabaña.

Entrevista realizada a la Gerente Propietaria del Restaurante. Señora Carmen Rosa Pereira Navi.

Tabla 5*Análisis de la entrevista.*

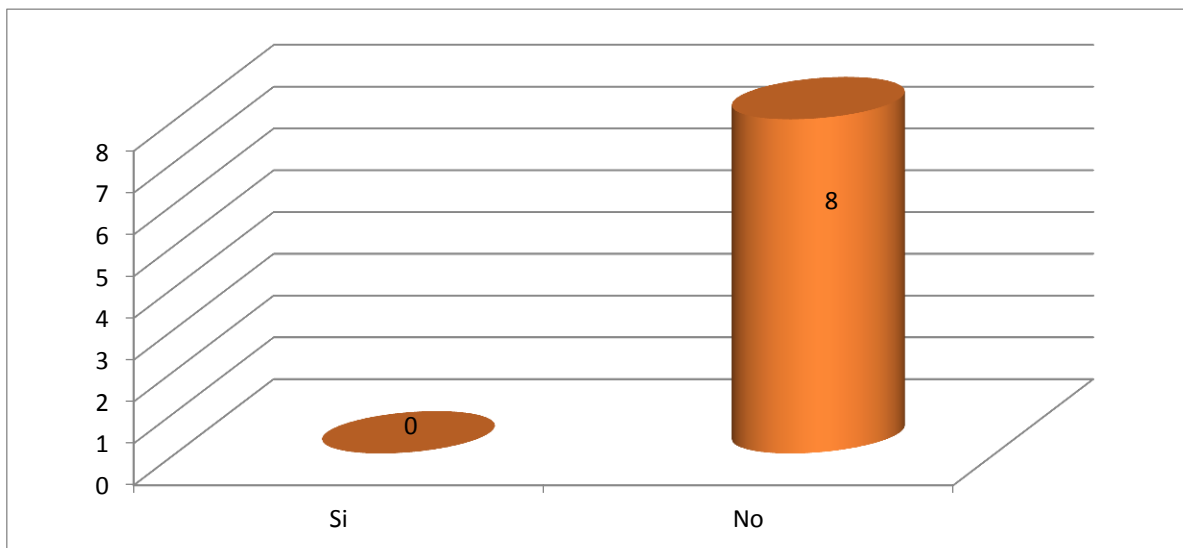
Preguntas	Observaciones
¿Qué aspectos usted tiene en cuenta para identificar que actitudes y aptitudes en cada uno de los aspirantes a tomar algún cargo en su Restaurante?	Respecto a esta pregunta la gerente respondió que depende mucho del puesto a que se esté postulando, ya que cada puesto tiene tareas específicas y tiene que tener por lo menos conocimientos básicos de lo que se realiza en ese puesto.
¿Cómo maneja y qué métodos usa, para la motivación y conservación de todo el Talento humano del Restaurante?	La relación que se tiene con el personal es muy agradable ya que el gerente los motiva a tener una buena actitud laboral.
¿Qué tan enriquecedores son las actividades de integración para generar un ambiente laboral agradable, para incrementar la productividad, y generar motivación en su personal?	No se realizan actividades de integración.
¿Capacita usted a su personal?	No reciben ningún tipo de capacitación el personal que labora en el Restaurante.

Fuente: Elaboración propia**4.3.- Análisis situacional del restaurante “La cabaña”**

A nivel General el Restaurante “La Cabaña” tiene una buena relación con su personal, en el momento de contratación se tiene en cuenta la formación académica y la experiencia laboral pero no tienen un documento el cual se evidencie el proceso de contratación de igual manera no hay una Ficha Técnica de perfiles del cargo, para que la persona nueva contratada se guie con relación a su función en el puesto de trabajo.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA EMPRESA.

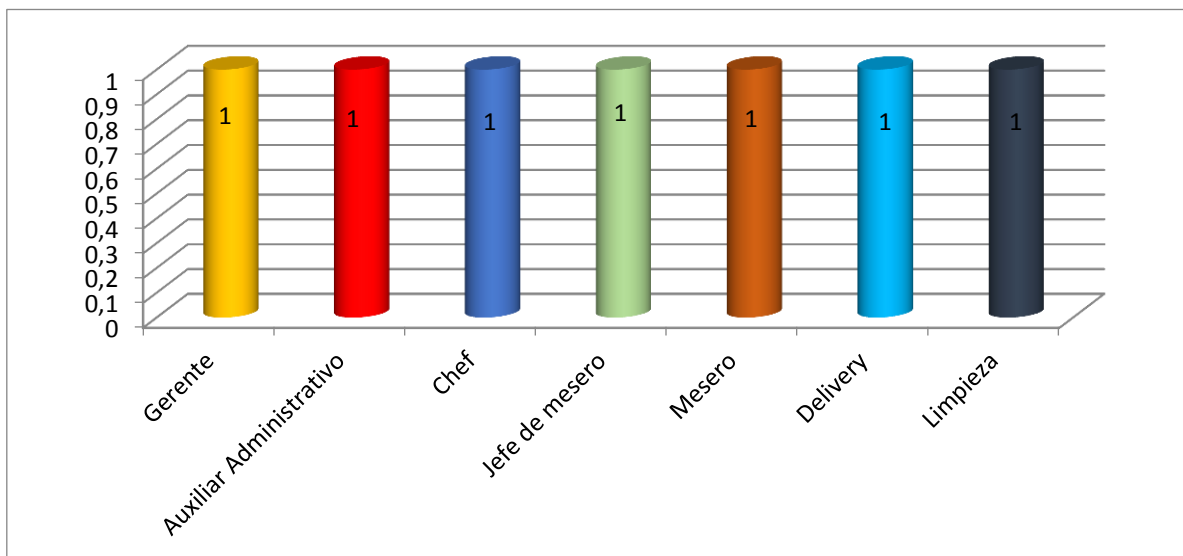
1. ¿Conoce usted si la empresa tiene diseñada una estructura Organizacional?
Gráfico. . Conocimiento del personal por la estructura organizacional



Fuente: Personal que labora en el Restaurante “La Cabaña”

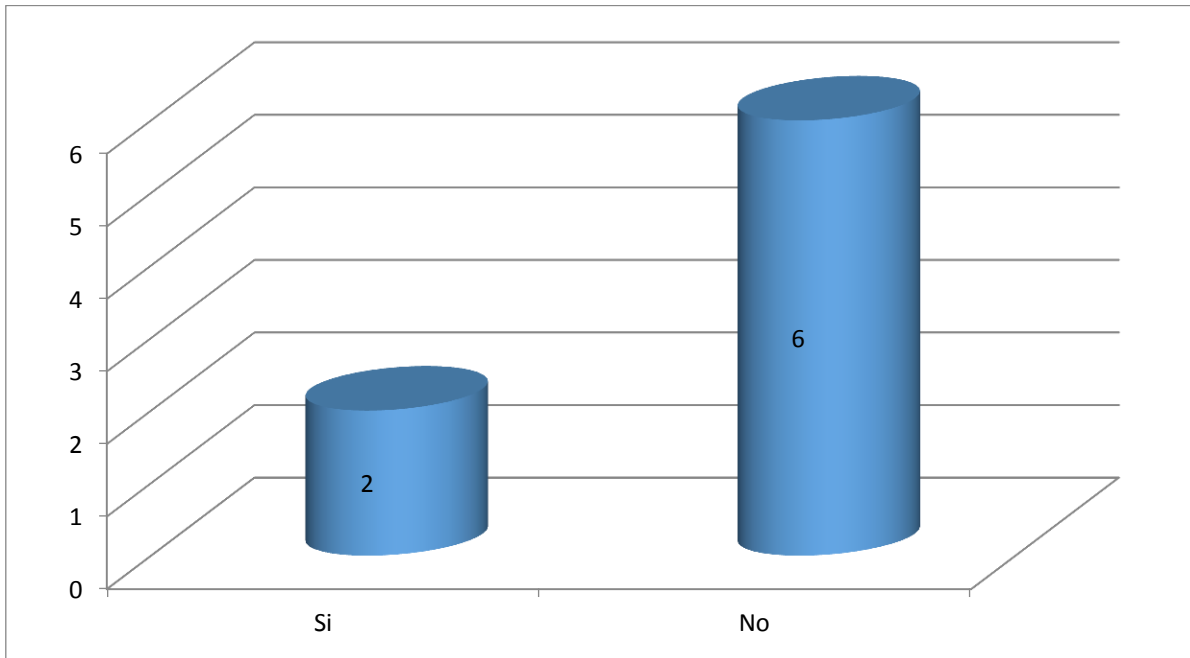
2. ¿Cuál es su cargo dentro de la empresa?

Gráfico. Cargos de los trabajadores



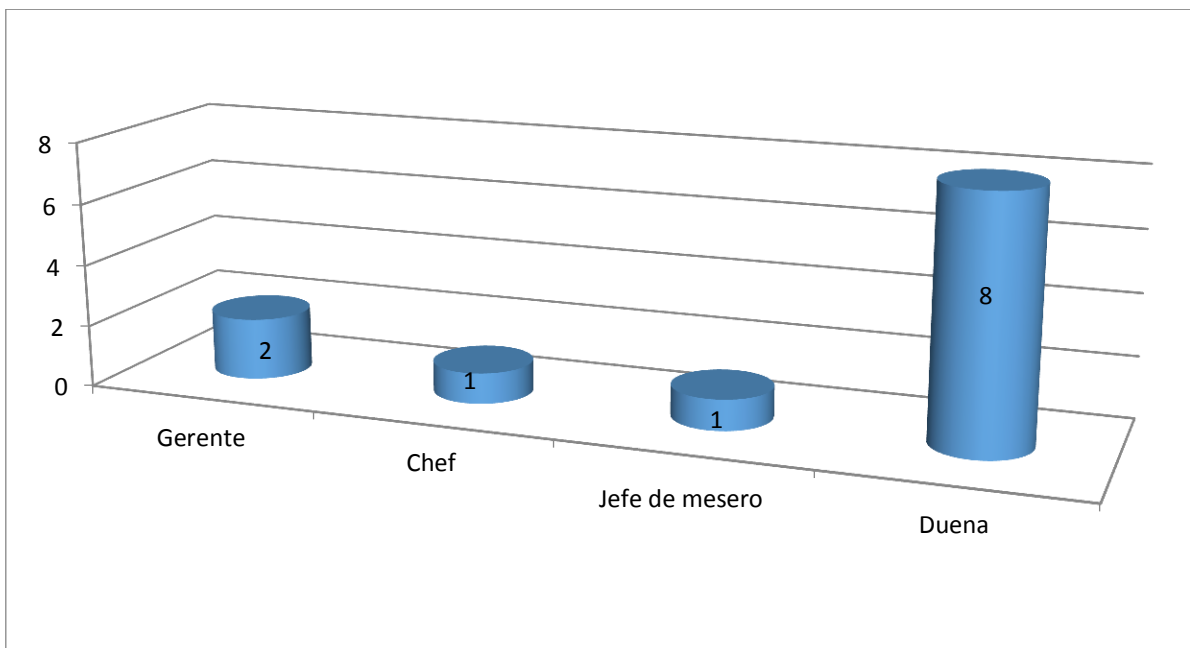
3. ¿Conoce usted las funciones reales de su cargo?

Gráfico. Conocimiento de las funciones del cargo.



4. ¿Quién es su jefe directo?

Gráfico Núm. 4. Reconocimiento por parte del equipo de trabajo como jefe directo.



5. ¿Cuáles son las labores diarias que desempeña dentro de su cargo?

Tabla 6

Descripción de las funciones del cargo

Cargo	Funciones
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responsable de la apertura y cierre del Restaurante. ✓ Asignar y supervisar tareas ✓ Encargado de caja. ✓ Encargado de compras. ✓ Encargado de las relaciones públicas, marketing. ✓ Pagos de proveedores ✓ Operaciones bancarias, legales. ✓ Sueldos y salarios.
Chef	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de mercaderías. ✓ Realización de los distintos menús. ✓ Control de higiene de la cocina y empleados. ✓ Encargarse del cuidado de los bienes de uso para realizar los menús. ✓ Hacer uso adecuado de los materiales necesarios para los menús.
Ayudante de cocina	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaborar en la realización de los menús. ✓ Higiene de la cocina. ✓ Cuidado de los bienes de uso de la cocina.
Jefe de mesero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar el Restaurante. ✓ Control de insumos y mercaderías del Restaurante. ✓ Seleccionar sectores para cada mesero. ✓ Supervisar las tareas de los meseros. ✓ Recepción y acomodo de los clientes.
Mesero	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orden y limpieza del Restaurante. ✓ Cuidado de su sector de trabajo. ✓ Atención cordial y eficaz. ✓ Reordenar sector de trabajo después del servicio.
Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza de todo el local. ✓ Limpieza de elementos de cocina y del restaurante.

4.4.- Análisis de la encuesta

. A nivel general teniendo en cuenta los datos arrojados por la encuesta que se aplicó al equipo de trabajo del Restaurante La Cabaña, con relación a la parte administrativa de manera notoria se ve que el personal no tiene conocimiento de la estructura organizacional ya que la empresa no cuenta con ello, desconocen totalmente la misión, visión y las metas trazadas por la empresa

En cuanto a las funciones de cada uno de los cargos, ellos realizan muchas actividades a la vez, pero no tienen conocimiento específicamente que deben realizar con relación al cargo para el cual fue contratado, desempeñando una serie de funciones con eficiencia y eficacia de manera efectiva, pero estas actividades no se encuentra un registro de ellas enmarcadas en una manual de funciones, sus procesos y procedimiento no se encuentran documentados, por lo tanto no tienen completo conocimiento de lo que deben realizar ya que hacen de todo en el Restaurante, y varias personas realizan una misma función, haciendo de esto que no se optimice el tiempo, se retrasen otras tareas, esto se debe a la falta de tener un procedimiento adecuado desde la contratación hasta la finalización de los servicio por el trabajador.

En las líneas de dirección se reconoce como jefe inmediato al dueño de la empresa, indica que no hay jerarquías u cargos administrativos.

Tabla 7

DIAGNOSTICO (MATRIZ DOFA)

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ESTRATEGIAS FO
<ul style="list-style-type: none"> - Trayectoria en el municipio. - Ofrece sus servicios con calidad. - Personal comprometido y con gran sentido de pertenencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mal manejo del tiempo. - No tiene Estructura organizacional, misión, visión, objetivos y metas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer al mercado un amplio portafolio de servicios de manera organizada y estructurada. - Planeación estratégica publicitaria
		ESTRATEGIA DO
		<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de la propuesta de la estructura organizacional de la empresa. - Crear el perfil de los cargos para que se genere un registro de contratación del personal.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA
<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar su mercado. - Generar empleo. - Estabilidad económica. - Fidelización de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Estrés laboral. -Competencia. -La economía actual del país con el cierre de empresas petroleras. - No tiene imagen corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar la imagen corporativa como es el logo y slogan.
		ESTRATEGIA DA
		<p>Posicionar a la empresa en el mercado como una empresa que está a la vanguardia de la tecnología, competente con calidad y buen servicio.</p> <p>Implementar estrategias de actividades lúdicas a los trabajadores que genere un Buen ambiente laboral y satisfacción de los trabajadores.</p>

4.5.- Diagnóstico de la estructura organizacional actual del restaurante "La Cabaña"

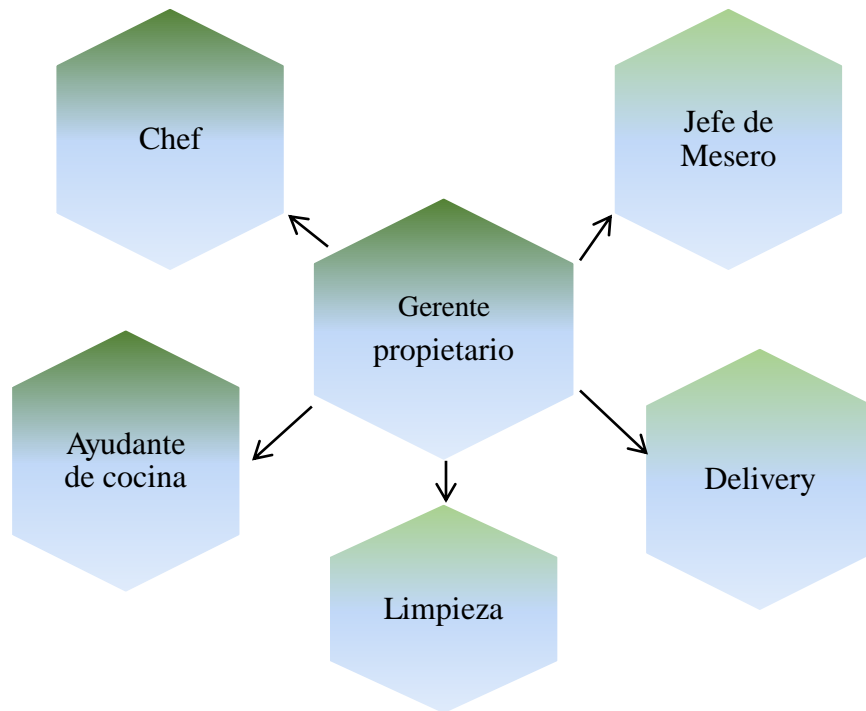
La gerencia general está a cargo de la dueña del restaurante, la cual es una persona que maneja de manera empírica la organización del restaurante, el desarrollo de las tareas es de manera informal, sin ninguna reglamentación para el desarrollo de las mismas, actualmente decisiones y el desarrollo de actividades se hace de acuerdo a lo indicado por la dueña del restaurante sin consultar con los colaboradores.

En este restaurante no se ha establecido bien el rol de cada integrante, lo que genera desordenes a la hora de realizar las funciones en cada puesto de trabajo, lo que hace que muchos de los empleados no conozcan cuáles son sus funciones específicas que deben desarrollar.

La importancia del presente estudio radica en la presentación de una estructura organizacional bien definida y clara, los puestos identificados para que los niveles de autoridad sean diferenciados, los resultados sean comunicados con prontitud, y la toma de decisiones sea más certera, pero si dentro de una organización con mala comunicación y distribución de puestos de trabajos, se generara problemas que frenan el desarrollo de la empresa, situación que manifiesta vivirla la propietaria, menciona que al no tener una estructura organizacional dificulta el manejo eficiente de los procesos que tiene el Restaurant, no genera la rentabilidad necesaria y por lo consiguiente no se logra alcanzar las metas deseadas.

Algunos puestos de trabajo del restaurante que no están bien definidos y eso genera que en algunas actividades se pierda tiempo, o que algún colaborador haga tareas que no le corresponden, esto origina un deficiente desarrollo de las actividades y por lo consiguiente afecta la calidad de servicio que se le puede dar al cliente.

4.6.- Organigrama actual Restaurant “La Cabaña”



Fuente. Elaboración propia.

Análisis del organigrama actual del restaurante.

En la actualidad el restaurante “La Cabaña” no cuenta con un organigrama estructurado, la distribución de tareas se lo hace de manera empírica, donde la propietaria asigna tareas de acuerdo a lo que se necesite en este preciso momento, esta situación provoca muchas veces dualidad de funciones y malestar entre compañeros de trabajo, también genera confusión en el momento de desarrollar las actividades y al mismo tiempo provoca pérdida de tiempo, lo que conlleva que el restaurante no responda de manera eficiente a las situaciones que demandan los clientes.

ANALIS DE INGRESOS

➤ Análisis Económico

DIA S	DESCRIPCION	CANTIDAD DE PLATOS POR DIAS. 80 diario	CANTIDAD DE PLATOS POR MES 400 mes	CANTIDAD DE PLATOS POR AÑO 260 días	PRECIO UNITARIO	INGRESOS DIARIOS (Bs).	INGRESOS MENSUAL(Bs)	INGRESOS ANUAL (Bs).
260	Días de lunes a viernes	80,00	400,00	20.800	15.00	1.200,00	6.000	312.000,00
53	Sábados	90.00	360,00	4.770	25.00	2,250,00	9000.	119.250,00
52	Domingos	90.00	360,00	4.320,00	30.00	2700.00	10.800.00	129.600
11	Días festivos	80.00	-	880,00	30.00			26.400
	TOTALES							587.250,00

Fuente Elaboración Propia

Análisis

Mediante el Análisis realizado por venta de los diferentes platos de comida se identificó que durante los días (260) lunes a viernes se obtiene 312,000 bolivianos de ingresos anualmente, los días (53) sábados se obtiene 119.250 bolivianos de ingresos anualmente, así mismo los días (52) domingos se obtiene 129,600 bolivianos anualmente, y por último los días (11) festivos se obtiene 26,400 bolivianos dando un total de 587.250 bolivianos. Que genera el Restaurante “La Cabaña”

➤ Análisis de clientes

DIAS	DESCRIPCION	CANTIDAD DE CLIENTE POR DIAS	CANTIDAD DE CLIENTE POR MES	CANTIDAD CLIENTE POR AÑO
260	Días hábiles	80	400	20.800
53	Sábados	90	360	4770
52	Domingos	90	360	4320
11	Días festivos	80	880	880
	TOTALES			30.770

Fuente Elaboración Propia

Análisis

Mediante el Análisis realizado por servicio de atención al cliente se obtuvo un total de (80) comensales de lunes a viernes, asimismo se obtiene los días sábados (53) consumidores y de igual manera los días Domingos (52) usuarios, conjuntamente los días festivos (80) clientes y por último en el año un total de 30,770 consumidores de los diferentes platos que brinda el restaurante “La Cabaña”

4.7.- PROPUESTA PARA EL RESTAURANTE “LA CABAÑA”

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA CENTRAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA EMPRESA “RESTAURANTE “LA CABAÑA”

4.7.1.- Definición del negocio

Con esta propuesta sugerida para la empresa restaurante “La Cabaña” se busca establecer una estructura, donde se encuentre claramente definida las áreas funcionales, responsabilidades, funciones, líneas de comunicación y mandos de esta organización, al igual que se establecerá el cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión de la empresa para así llevar un orden hacia el cumplimiento de la meta.

Además de esto se busca definir y formalizar los cargos que existen en la empresa, para que así quienes desempeñan cada cargo tengan total claridad de sus funciones y la importancia que tiene para el cumplimiento de los objetivos, de igual forma ayudar al desarrollo integral de la organización, mejorando la productividad, comunicación e integración de todas las áreas departamentales.

A continuación, se realiza la propuesta para cada uno de los puntos mencionados anteriormente.

4.7.2.- Características

Nombre:	Restaurant “La Cabaña”
Por su tamaño:	Microempresa
Por su actividad:	Prestación de servicio gastronómico
Por su ámbito de Actividad:	Local
Tipo de sociedad:	Unipersonal

Fuente: *Elaboración propia*

4.7.3.- Misión

En el Restaurante “La Cabaña” ofrecemos a nuestros clientes particulares y empresariales servicios de comidas, atención al cliente y con excelente calidad.

En “La Cabaña” se ofrece a la clientela un ambiente familiar acogedor, con instalaciones cómodas y el mejor servicio.

4.7.4.- Visión

El restaurante “La Cabaña” está comprometido con la calidad de sus servicios, enfocados en ser un restaurante altamente productivo, innovador, competitivo, dedicado para la satisfacción plena de nuestros clientes para alcanzar el primer lugar en el mercado como el mejor restaurante del sector, donde nuestros clientes nos recuerden por la excelencia en el servicio, la calidad y el sabor, en un ambiente placentero, contando con un personal altamente calificado.

4.7.5.- Valores institucionales

Los valores de una empresa declaran sus creencias, transmiten las bases de sus principios éticos, sobre el cual construirán una cultura empresarial y determinan la forma de comportarse ante situaciones y relaciones empresariales, sociales y su actuar responsable frente a los impactos que sus operaciones puedan generar al medio ambiente. Los Valores del Restaurant “La Cabaña” son los siguientes:

- ✓ Honestidad
- ✓ Calidad
- ✓ Sabor Original
- ✓ Humildad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso
- ✓ Amabilidad

4.7.6.- Objetivos estratégicos.

- **Comercial:** Su principal objetivo es aumentar las ventas a través de planes operativos de marketing.
- **Operativo:** en la calidad y el sabor del producto ofertado mantenido siempre las recetas de los diferentes menús para los clientes
- **Personas:** lograr mantener la fidelización de los clientes a través de estrategias de flexibilidad en los productos (Promociones)
- **Legal:** Brindar al cliente la seguridad de las normas de salubridad de acuerdo a lo plasmado en las Normas ISO. 9001

- **Financiero:** crear estrategias que aumenten la productividad mensual con el objetivo de generar mayor oferta de productos, para alcanzar mayores ingresos económicos.

4.7.7.- Descripción de los cargos

A continuación, se especifica las tareas, responsabilidades de cada puesto de trabajo.

ESCALA SALARIAL PARA LA PROPUESTA DEL RESTAURANTE LA CABAÑA

NIVEL SALARIAL RESTAURANTE LA CABAÑA		
N°	Descripción de Cargo	Monto a pagar (Bs.)
1	Director	4.000,00
1	Auxiliar Administrativo	3.800,00
1	Chef	3.610,00
1	Delivery	3.429,00
1	Jefe de mesero	3.258,00
1	Mesero	3.095,00
1	Ayudante de cocina	2.940,00
1	Limpieza	2.793,00
TOTAL.		26925.Bs.

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis: La propuesta de la escala salarial nos ayudara a tener definido el monto monetario de pago que está sujeto cada colaborador.

Tabla 3

Descripción del Cargo - Gerente

PUESTO	GERENCIA
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Esta persona se encarga de la dirección y coordinación del restaurante. Su principal objetivo es lograr un crecimiento rentable tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, esta persona tiene la dirección de los aspectos comerciales y financieros de la empresa además de poner en marcha las estrategias operacionales y organizacionales de la empresa Como tareas tiene que revisar que los procesos se estén llevando de la forma adecuada,

	ya que este será el encargado de evaluar el desempeño del personal.
EDUCACIÓN	Ser profesional con licenciatura o técnico superior en administración de empresas o ramas afines y contar mínimo con 5 años de experiencia en el cargo.
SALARIO	A esta persona se le asigna un salario de acuerdo a especificaciones convenidas con el empleador, tomando como base el salario.4000. Bs.
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	Entre sus tareas está el realizar los contactos con los proveedores, la resolución de los conflictos del personal, la toma de decisiones y el manejo del personal, además de velar por la visión de la empresa y el cumplimiento de su misión, también debe establecer políticas de marketing y publicidad, es el que se encarga de definir el presupuesto anual de la empresa, debe supervisar financiera y comercialmente las áreas de la empresa, atender personalmente a los clientes de mayor envergadura y supervisar el desarrollo de las actividades de capacitación.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 4

Descripción del cargo – Auxiliar Administrativo

PUESTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	Esta persona se encarga del manejo del personal, así como el estar atento a los pedidos que realizan los clientes y que la distribución de los alimentos se entrega a tiempo y sin errores. Además de esto se encarga de administrar el archivo y controlar y elaborar la correspondencia, además de esto debe digitar y controlar las transacciones contables de las operaciones de la compañía.
EDUCACIÓN	Para ocupar este puesto se solicita una persona con estudios técnicos o tecnológicos en las áreas afines a la administración y contaduría y que cuente con mínimo 5 años e experiencia.
DESCRIPCIÓN DE TAREAS	Entre sus tareas está el tomar los pedidos de los clientes, también se debe encargar de recibir la plata de los clientes y despachar los pedidos a domicilio, otra función que tiene esta persona es el realizar los pagos de

	nómina del personal de trabajo y llevar la contabilidad. Además, debe atender de manera amable y eficaz las, atender a todas las personas que necesiten información de la empresa, mantener actualizado los Documentos legales de la empresa y administrar los registro en la planilla.
JEFE INMEDIATO	El jefe inmediato de esta persona es el gerente general.
SALARIO	A esta persona se le asigna un salario de acuerdo a especificaciones convenidas con el empleador, tomando como base el salario.3800. Bs. Según convenido con el empleador y empleado

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 5

Descripción del cargo - Chef

PUESTO	CHEF
Descripción del puesto	Es el encargado de coordinar las actividades de la cocina y la creación o preparación de los platos, deben encargarse de la calidad de los alimentos y el buen funcionamiento de los equipos y materias primas para que sean igual.
Educación	Esta persona debe tener cursos de cocina y preparación de alimentos y tener conocimientos de comidas tanto típicas como platos especiales.
Jefe inmediato	Su jefe inmediato es el gerente general
Salario	A esta persona se le asigna un salario de .Bs. 3610 de acuerdo al salario de la Resolución del Ministerio de Economía y Finanzas publicas N. 085 del 29 de enero del 2021
Descripción de tareas	Entre sus tareas está el que los alimentos lleguen a tiempo al cliente, así como la calidad del producto y que siempre este la materia prima y todo lo que se necesita para la preparación de las comidas. Otra de sus funciones es velar para que las personas que se encuentran a su cargo elaboren bien su tarea, este es responsable del control de los ayudantes de cocina, velar por que estos cumplan con todas las tareas y que mantengan la calidad e higiene de la cocina

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 6*Descripción del cargo - Ayudante de cocina*

PUESTO	AYUDANTE DE COCINA
Descripción del puesto	Estas personas deben de colaborar con el chef en la preparación de Alimentos, además de esto deben velar por el mantenimiento de la higiene y el orden de la cocina y los utensilios de trabajo.
Educación	Esta persona debe tener cursos de cocina y preparación de alimentos y tener conocimientos de comidas tanto típicas como platos especiales.
Jefe inmediato	Su jefe inmediato es el chef
Salario	A esta persona se le asigna un salario de. Bs. 2.940 de acuerdo al salario de la
Descripción de tareas	Los ayudantes de cocina trabajan mediante la supervisión del chef, entre sus tareas está el ayudar a elaborar los alimentos con la mejor calidad, limpiar, pelar, y cortar las verduras, mezclar los ingredientes, picar la carne o el pollo, limpiar el pescado, mantener limpia la cocina y los utensilios, colaborar en la conservación de las materias primar y los productos de uso de la cocina, además de esto ayudan a hacer el inventario de los elementos de la cocina.
Horarios	7. a.m. a 3. P.m. media hora de receso para el almuerzo

Fuente. *Elaboración propia.***Tabla 7***Descripción del cargo - Jefe de meseros*

PUESTO	JEFE DE MESEROS
Descripción del puesto	Este será el encargado de establecer las tareas que deben realizar los meseros, debe estar pendiente de que estos desempeñen las tareas de forma adecuada, esta persona debe de responder si hay quejas de los clientes. Además, es el responsable del funcionamiento adecuado del servicio en el restaurante.
Educación	Debe ser una persona con habilidades de comunicación, trabajar bajo presión y tener experiencia como mesero por lo menos 6 meses.

Descripción de tareas	Entre sus tareas esta la coordinación de los meseros a su cargo, así como supervisar que estos cumplan con su deber, otra de sus tareas es el acomodar a los clientes en la mesa asignada de manera amable y verificar que se les preste el servicio requerido de forma eficaz. Además de comentar con los clientes los detalles de la calidad de los alimentos, servicios y bebidas, estar pendiente de las dotaciones en salsas y suministros generales, auxiliar a los meseros cuando se requiera y además sugiere especialidades de alimentos y bebidas.
Jefe inmediato	Gerente general
Salario	A esta persona se le asigna un salario de 3258.Bs. de acuerdo al salario de la Resolución del Ministerio de Economía y Finanzas publicas N. 085 del 29 de enero del 2021
Horario	9 a.m. a 4. P.m. media hora de receso para el almuerzo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8

Descripción del cargo - Meseros

PUESTO	MESEROS.
Descripción del puesto	Para estas personas la tarea principal es atender al cliente, esta persona es una pieza clave ya que es quien tiene contacto permanente con los clientes. Este debe presentarse con el jefe de meseros y seguir sus instrucciones, es el encargado de que las mesas estén limpias en orden y con una excelente higiene para estar listas, al momento de recibir los alimentos que traerá a cada mesa.
Educación	Estas personas deben de ser dinámicas, tener buena fluidez para comunicarse, ser cordiales, amables tener habilidades para trabajar bajo presión y tener experiencia como mínimo de 6 meses en atención de al cliente en mesas.
Descripción de tareas	Entre sus tareas esta la atención al cliente, tomar los pedidos de cada mesa, presentarse constantemente a las mesa para ver si el cliente necesita algo, llevar la cartilla a la mesa y ser cordial.

Jefe inmediato	Su jefe inmediato es el jefe de meseros
Salario	A esta persona se le asigna un salario de Bs. 3095 de acuerdo a lo acordado con el empleado y empleador.
Horario	9a.m. hasta las 4 de la tarde media de almuerzo

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 9

Descripción del cargo - Delivery

PUESTO	DISTRIBUCIÓN (ENTREGA A DOMICILIO)
Descripción del puesto	Para estas personas la tarea principal es distribuir los alimentos a las empresas y los pedidos a domicilio que se soliciten.
Educación	Estas personas deben de tener licencia de conducir y tener buena orientación, así como ser amable.
Descripción de tareas	Entre sus tareas está el transportar los alimentos a su lugar de entrega en un buen estado y recibir el dinero del valor del plato. Estos deben verificar que todo lo que vayan a entregar este completo y en buen estado.
Salario	A esta persona se le asigna un salario de Bs. 3429 de acuerdo al salario acordado con el empleado y empleador
Jefe inmediato	El jefe inmediato es el auxiliar administrativo
Horario de trabajo	Hora de entrada de 10 a.m. hasta las 4.p.m media hora de receso para el almuerzo

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 10*Descripción del cargo - Ayudante de limpieza*

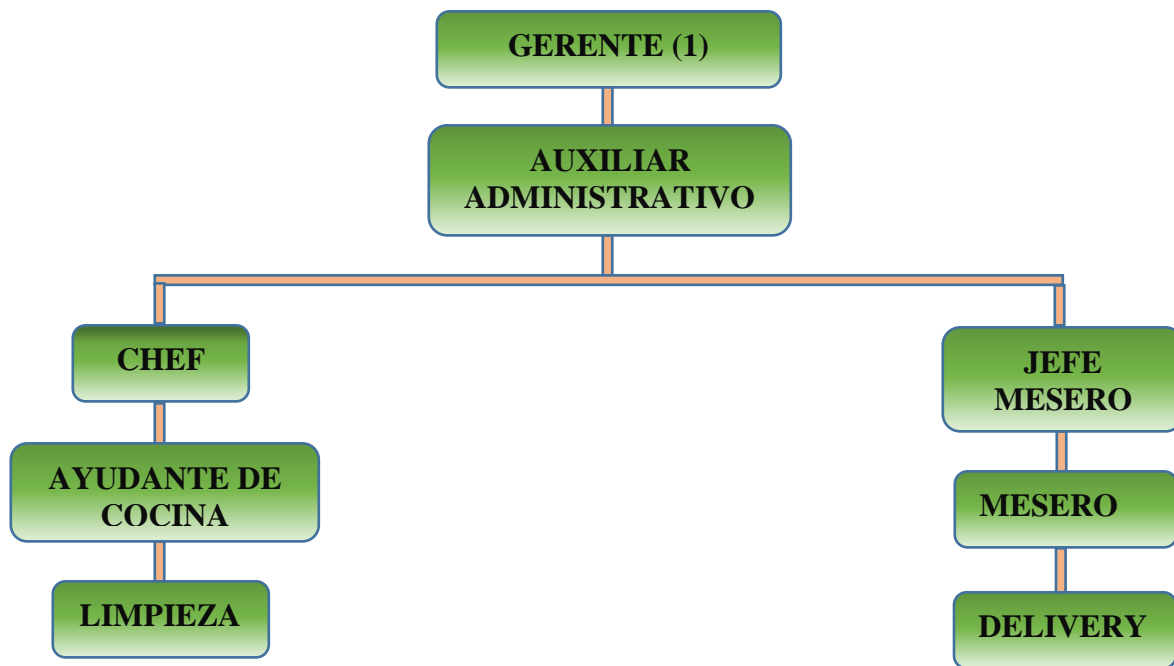
PUESTO	AYUDANTE DE LIMPIEZA
Descripción del puesto	Es la persona encargada de limpiar el local, incluyendo la cocina y los baños
Educación	Debe de ser una persona dinámica y amable.
Descripción de tareas	Entre sus tareas esta realizar la limpieza diaria del restaurante, para que este se mantenga en orden e higiénico.
Jefe inmediato	Es el auxiliar administrativo
Salario	A esta persona se le asigna un salario de Bs.2940 de acuerdo convenido con el empleado y empleador.

Fuente. *Elaboración propia.*

4.7.8.- Organigrama propuesto para el Restaurante “La Cabaña”

El organigrama de un Restaurante es un esquema que muestra de forma visual la estructura organizacional del negocio. Esto le sirve a tu personal para saber quién es el responsable de cada área y qué responsabilidades tiene cada uno de los integrantes.

Un organigrama muestra la estructura interna de una organización o empresa. Los empleados y sus cargos se representan con rectángulos y otras figuras, a veces incluyen fotos, información de contacto, correo electrónico y enlaces a páginas web, íconos e ilustraciones.



Fuente. Elaboración propia.

Se propone el presente organigrama para que se pueda implementar en el restaurante “La Cabaña” el cual ayudara a definir exactamente cuál es la posición que debe desempeñar cada uno de los miembros del equipo de trabajo.

Además el organigrama propuesto, evitara que existan superposiciones de funciones y responsabilidades, pudiendo así cada miembro del equipo concentrarse en las funciones específicas para lo cual fue contratado.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación son fundamentales para el restaurante.

Diagrama de flujo de atención al cliente en el restaurante "La Cabaña"

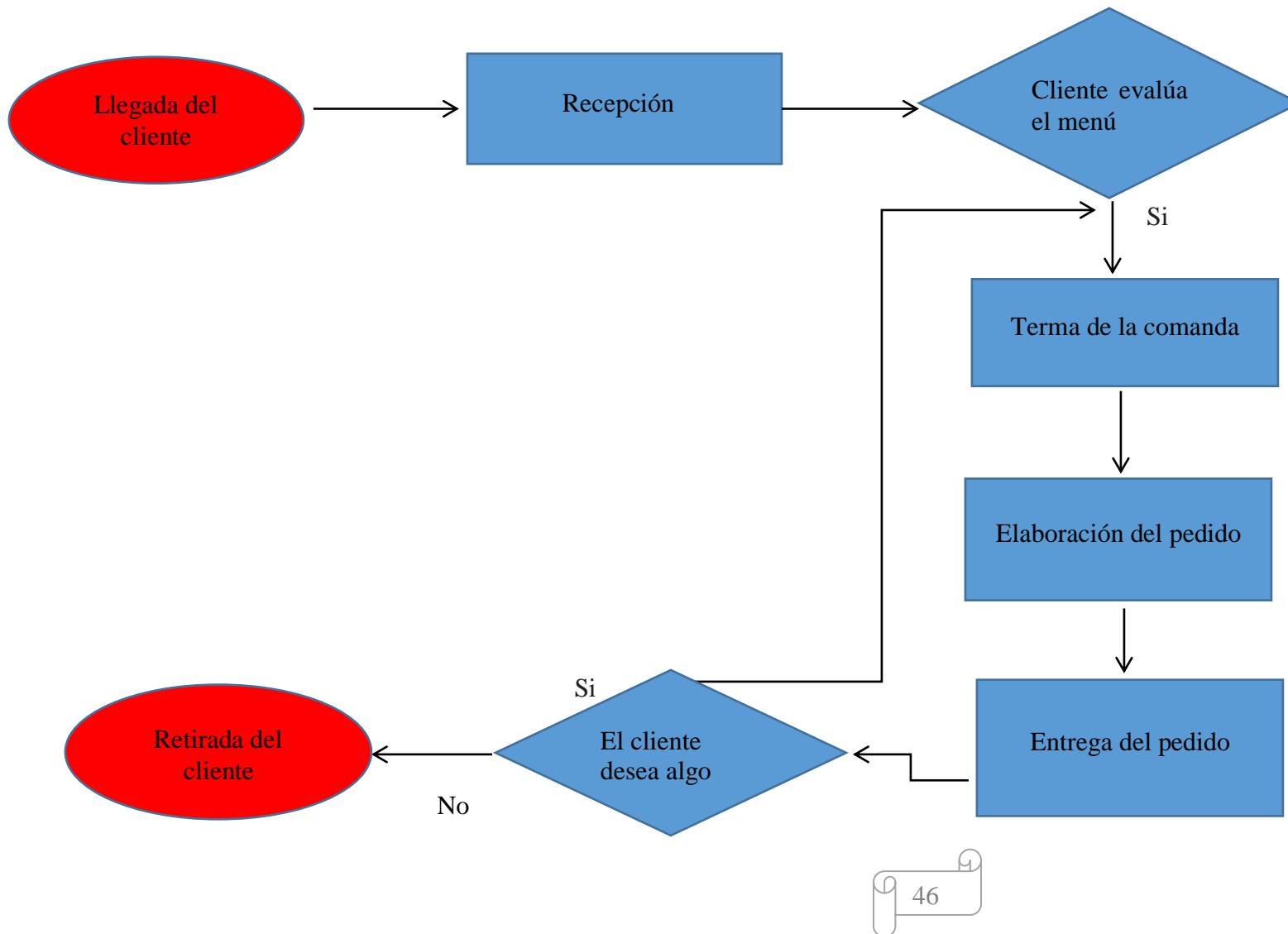


Diagrama de flujo de compras para el restaurant "La Cabaña"

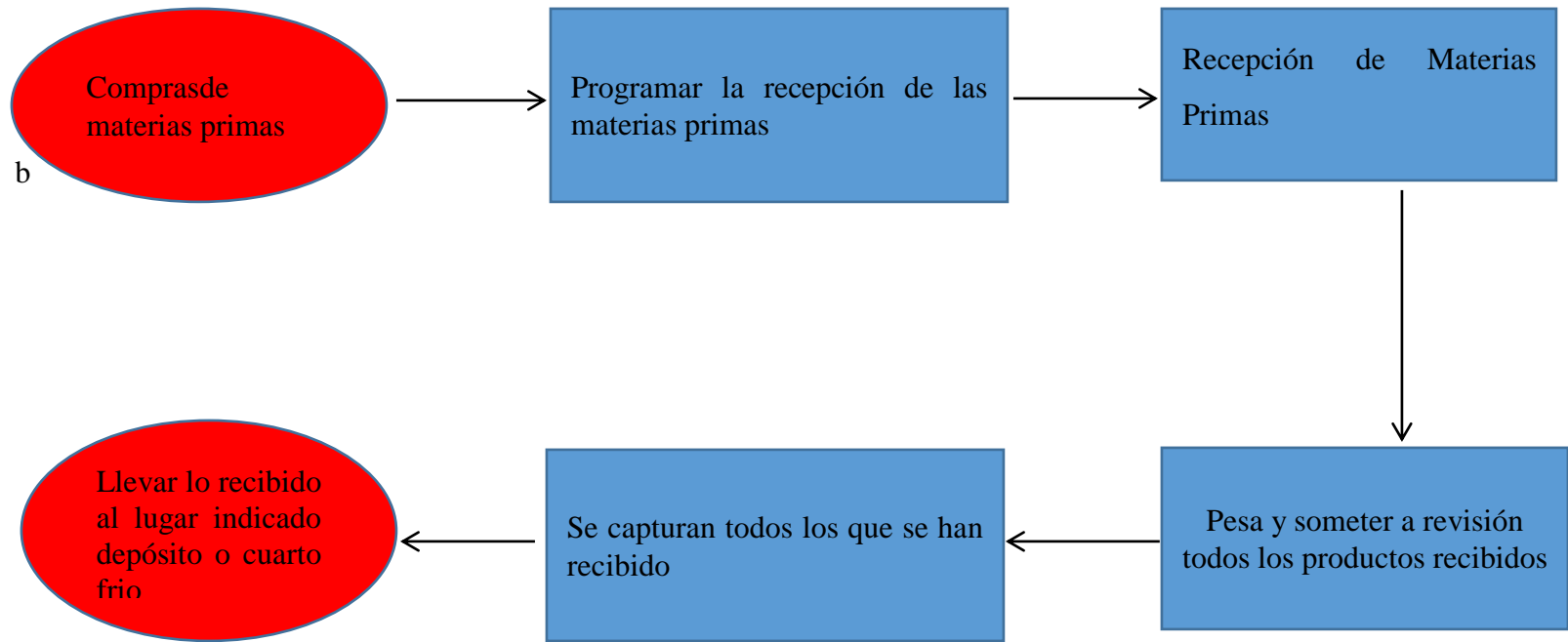


Diagrama de flujo de servicio de alimentos

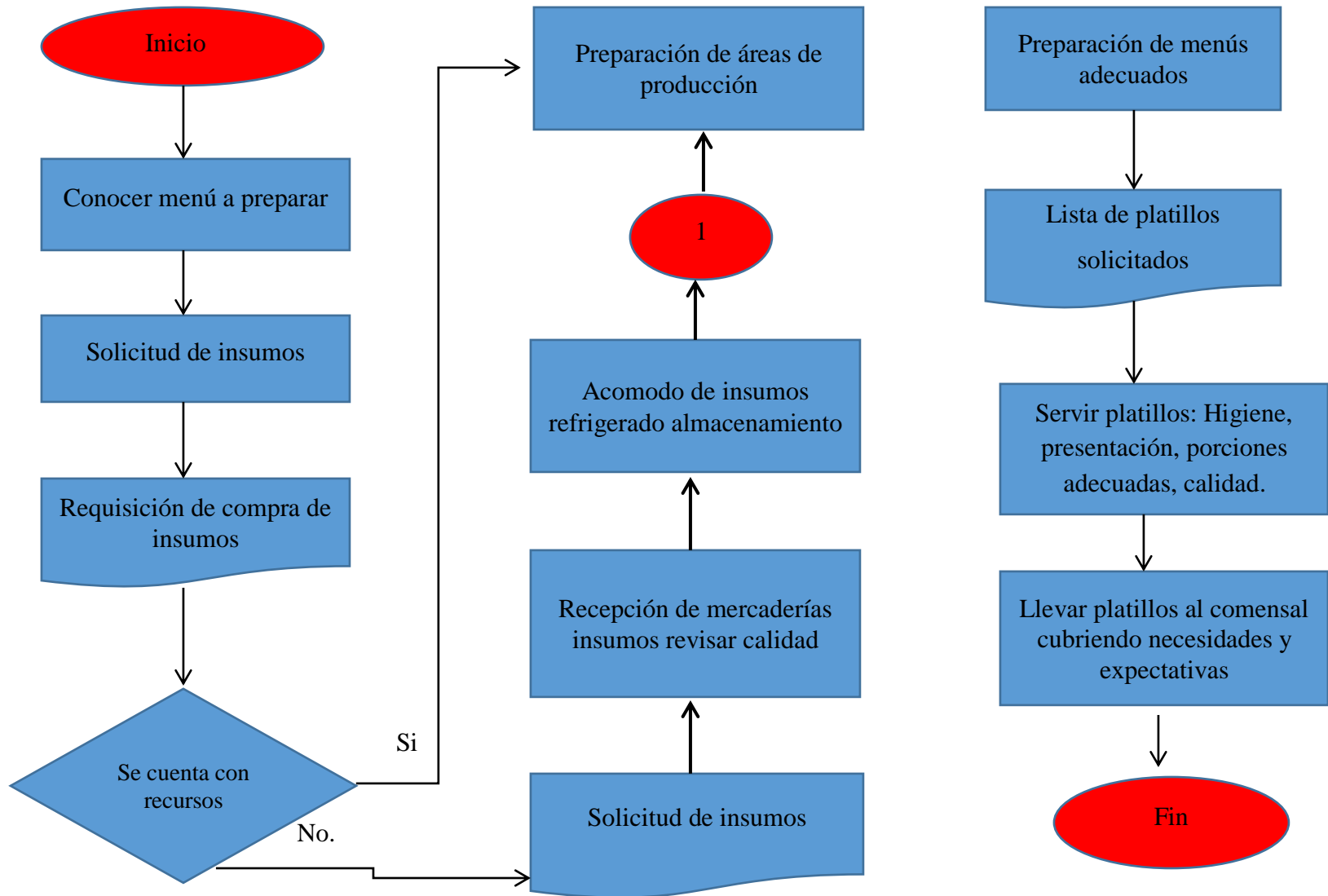


Diagrama de flujo de cocina del restaurante

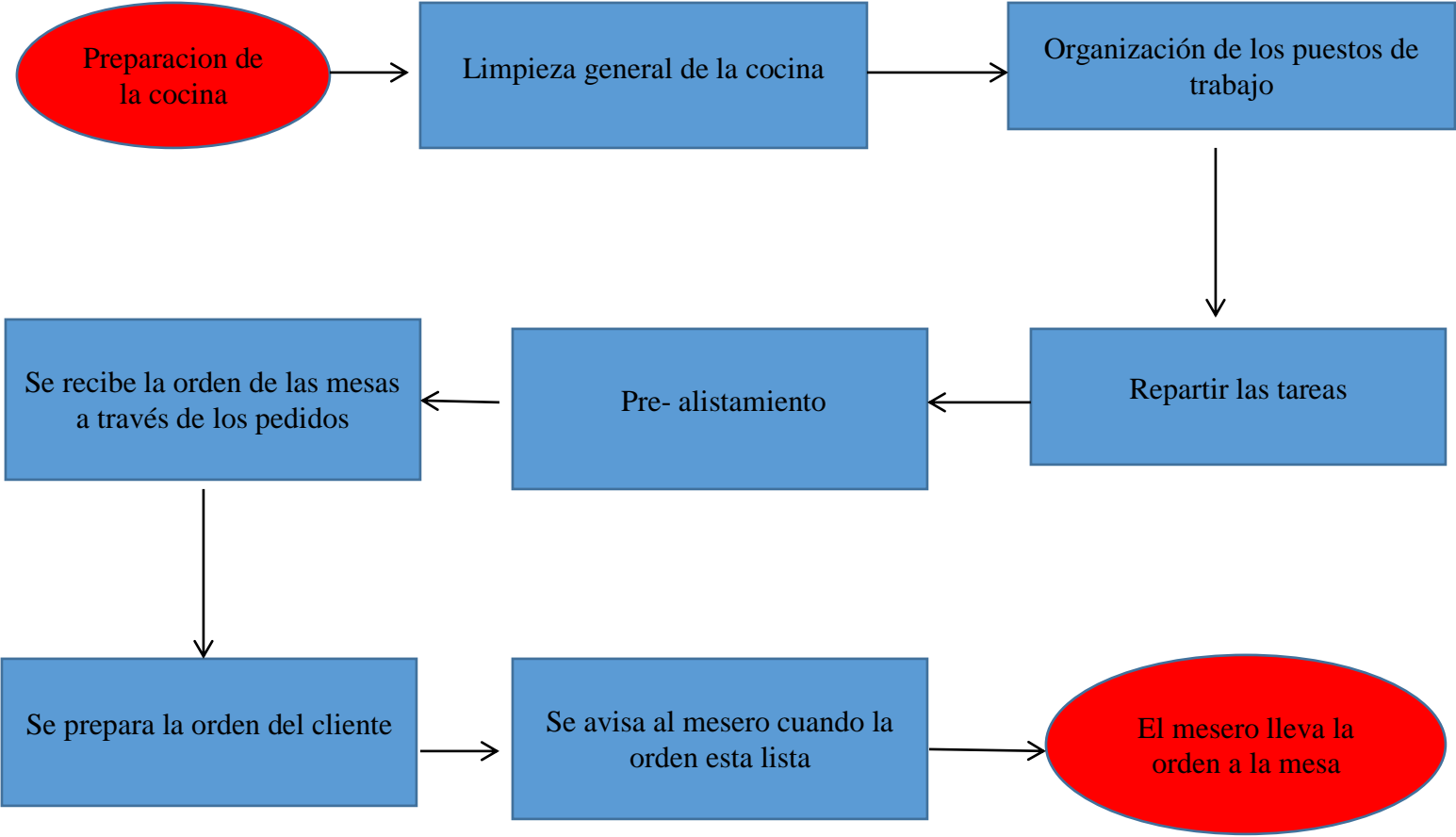


Diagrama de Flujo del Proceso de atención al cliente del Restaurante “La Cabaña”

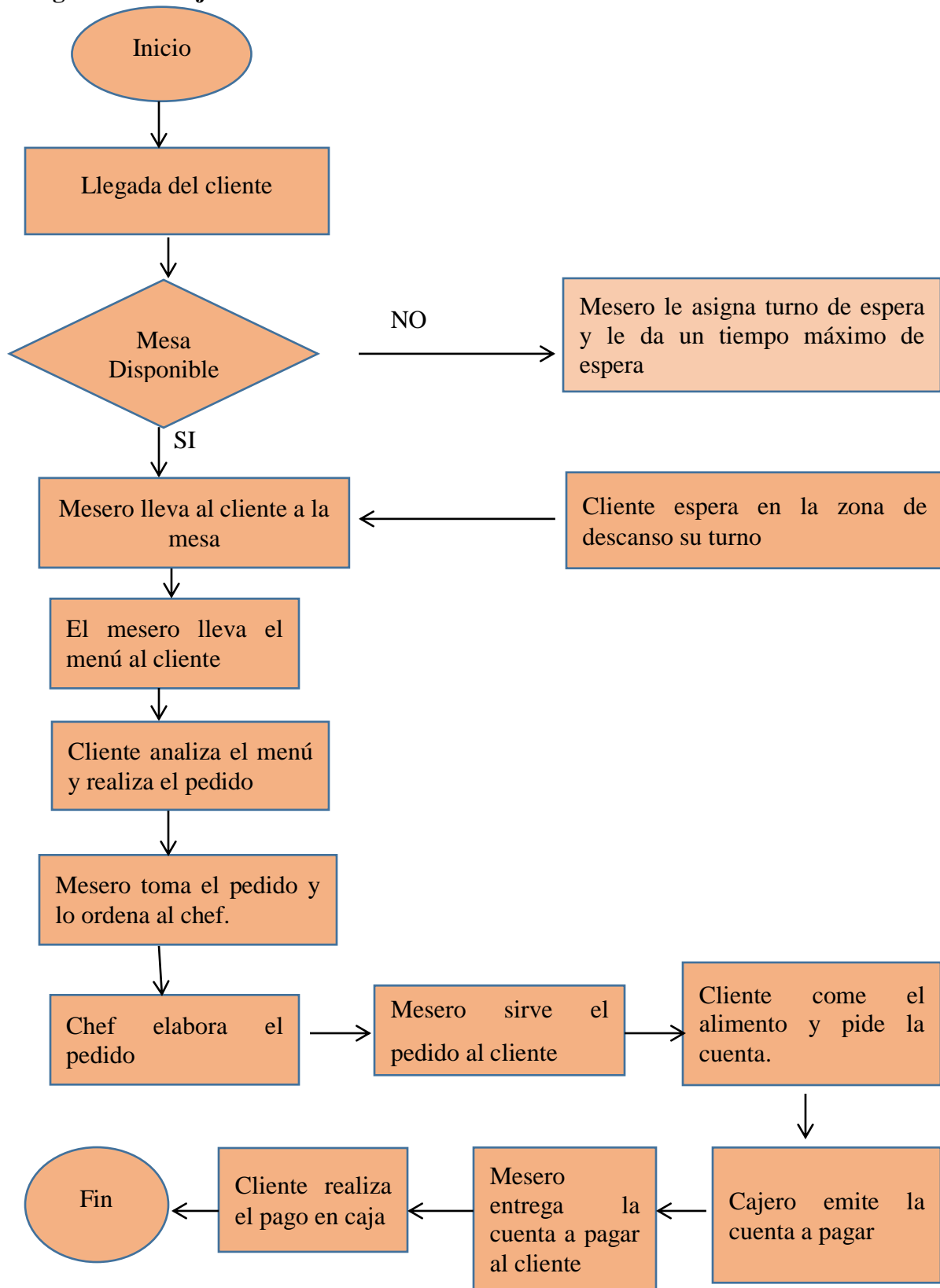
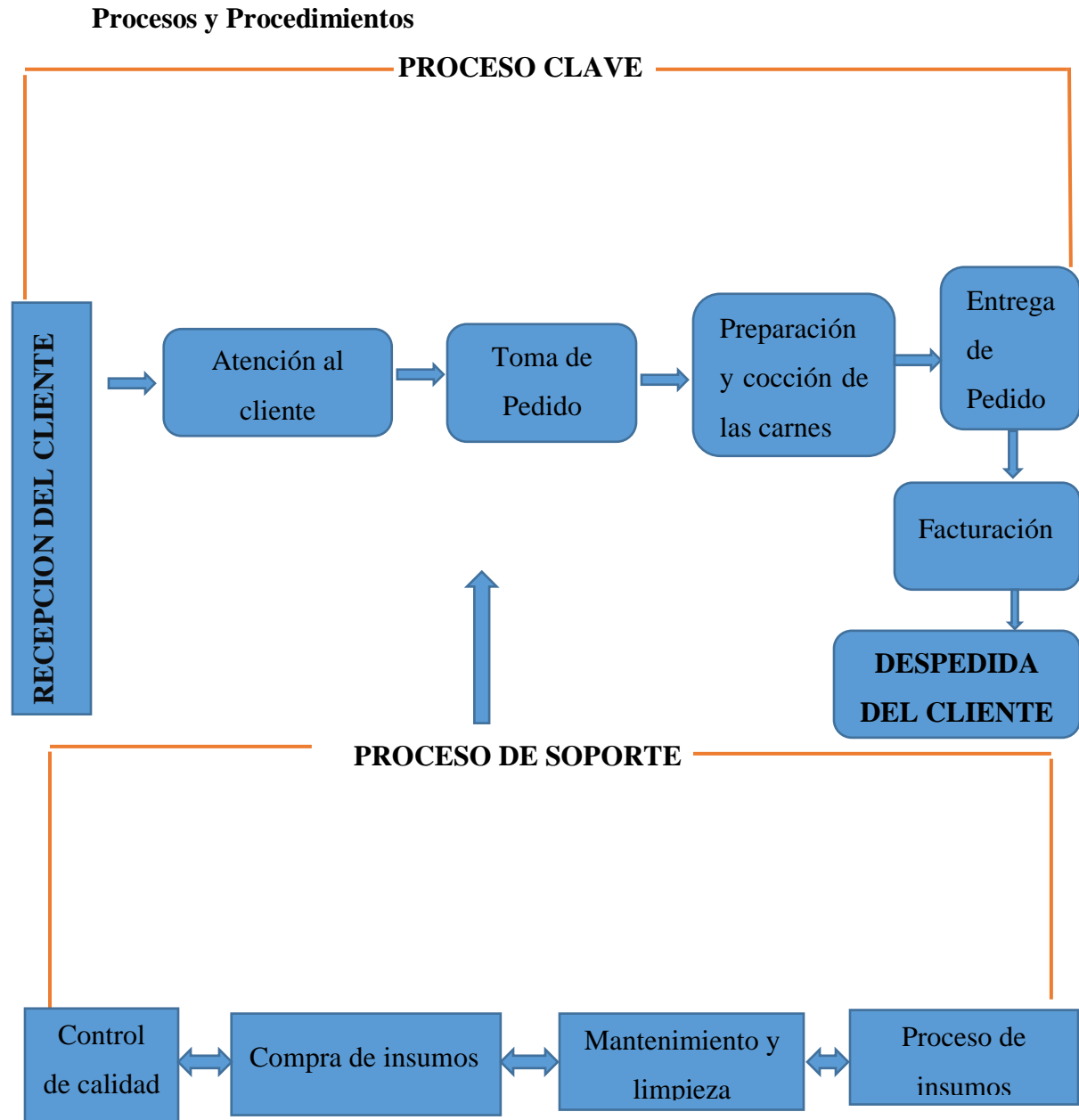


Figura 6: Mapa de procesos y procedimientos propuesto para el Restaurante “La Cabaña”



Fuente: Elaboración propia.

4.7.9.- Manual de funciones propuesto para el Restaurante “La Cabaña”.

El manual de funciones propuesto para el Restaurante “La Cabaña”, tiene como objetivo principal especificar las funciones establecidas a cada área operativa del restaurante para así tener bien definida las responsabilidades y actividades que cada uno realiza evitando la duplicidad de los cargos, esta también pretende establecer claramente los grados de autoridad para que así se tenga una mejor organización. A continuación, se muestra el manual de funciones propuesto para el Restaurante “La Cabaña”

Tabla 11

Manual de funciones del gerente general.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Gerente
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Área Administrativa
JEFE INMEDIATO	No aplica
II. PROPOSITO PRINCIPAL.	
El propósito principal del gerente es Dirigir, organizar, establecer políticas, realizar proyectos que contribuyan con el objeto social y financiero, planear y gestionar a fin de lograr una buena eficacia y eficiencia en las tareas y operaciones del restaurante.	
III. EDUCACIÓN	
Ser profesional con licenciatura o técnico superior en administración de empresas o ramas afines y contar mínimo con 5 años de experiencia en el cargo el cargo.	
IV. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Esta persona se encarga de la dirección y coordinación del restaurante. Su principal objetivo es lograr un crecimiento rentable tanto en el corto como en el mediano y largo plazo, esta persona tiene la dirección de los aspectos comerciales y financieros de la empresa además de poner en marcha las estrategias operacionales y organizacionales de la empresa Como tareas tiene que revisar que los procesos se estén llevando de la forma adecuada, ya que este será el encargado de evaluar el desempeño del personal.	
V. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS.	
1. Planear, Organizar y Dirigir el Restaurante.	
2. Vigilar y controlar la calidad de los productos.	

3. Implementar programas para la capacitación del personal.
4. Asignar y velar por el cumplimiento de las funciones del personal.
5. Realizar un uso eficiente de los diferentes recursos tanto humanos, técnicos y financieros de la institución para un adecuado cumplimiento de las metas.
6. Dar cumplimiento a políticas, objetivos, planes, procedimientos, normas y estrategias adoptados por la institución para garantizar realización de la misión.

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS.

- Capacidad de liderazgo.
- Debe tener conocimiento en planificación, organización, dirección y control de las actividades del restaurante.
- Debe contar con conocimientos de administración de empresas.
- Contar con capacidad de observación y síntesis.
- Contar con conocimientos de contratación.

VII. SALARIO

A esta persona se le asigna un salario de acuerdo a especificaciones convenidas con el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 12

Manual de funciones del Auxiliar Administrativo.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Auxiliar Administrativo
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Área Administrativa
JEFE INMEDIATO	Gerente General
II. PROPÓSITO PRINCIPAL.	
<p>El propósito principal del auxiliar administrativo es ayudar al gerente a dirigir, organizar y controlar al personal del restaurante, así como también hacerse cargo del as quejas y reclamos de los clientes, la realización de los turnos de trabajo, realización de la nómina, archivar la documentación del restaurante y hacerse</p> <p>Cargo de que el restaurante se encuentre al día en cuanto a las leyes y normas y los servicios públicos.</p>	
III. EDUCACIÓN	

Para ocupar este puesto se solicita una persona con estudios técnicos o tecnológicos en las áreas afines a la administración y contaduría y que cuente con mínimo 6 meses de experiencia en cargos similares.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Esta persona se encarga del manejo del personal, así como el estar atento a los pedidos que realizan los clientes y que la distribución de los alimentos se entrega a tiempo y sin errores. Además de esto se encarga de administrar el archivo y controlar y elaborar la correspondencia, además de esto debe digitar y controlar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, también está encargado de elaborar nómina y liquidación de la seguridad social.

V. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS.

1. Apoyar al gerente en la toma de decisiones.
2. Realizar la elaboración del plan financiero y presupuesto según los recursos de la institución.
3. Participar en la programación y ejecución de la compra de los materiales e insumos.
4. Controlar, vigilar y supervisar el correcto funcionamiento del archivo administrativo de la institución.
5. Realizar y recibir llamadas telefónicas.
6. Realizar negocios con diferentes proveedores.
7. Realizar la nómina de todos los trabajadores del restaurante.
8. Pagar los servicios de energía, agua y gas del restaurante.
9. Realizar el cuadro de turno de los trabajadores.
10. Manejar la imagen y comunicación corporativa.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS.

- ❖ Capacidad de liderazgo.
- ❖ Manejo de talento humano.
- ❖ Conocimientos básicos de Excel y GC1.
- ❖ Conocimientos contables.
- ❖ Realización de nómina

VII. SALARIO

A esta persona se le asigna un salario de acuerdo a especificaciones convenidas con el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 13*Manual de funciones del Chef.*

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Chef.
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Cocina
JEFE INMEDIATO	Auxiliar Administrativo
II. PROPOSITO PRINCIPAL.	
<p>El propósito principal del Chef es velar por que sus subordinados realicen los productos de una buena calidad implementando todas las normas de higiene y seguridad laboral, además de esto debe estar pendiente que se cuente con la materia prima necesaria para la elaboración de los productos y que toda latecnología utilizada este en buen estado para así garantizar la obtención final de un producto de buena calidad.</p>	
III. EDUCACIÓN	
<p>Esta persona debe tener cursos de cocina y preparación de alimentos y tener conocimiento de comidas tanto típicas como platos especiales</p>	
IV. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
<p>Estas personas deben de colaborar con el chef en la preparación de alimentos, además de esto deben velar por el mantenimiento de la higiene yel orden de la cocina y los utensilios de trabajo.</p>	
V DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS.	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar alimentos de buena calidad. • Hacer cumplir las normas de higiene. • Verificar que siempre se cuente con la materia prima necesaria. • Tomar la decisión de que platos se van a elaborar cada día. • Mantener aseados y en buen estado todos los implementos tecnológicos utilizados para realizar el producto final. • Organizar al personal de cocina que tiene a cargo para que estos sean ordenados y elaboren el producto a tiempo. • Garantizar que el producto final salga a tiempo para los clientes. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS.	

- Capacidad de liderazgo.
- Conocimientos en elaboración de alimentos y platos especiales.
- Curso de BPM y manipulación de alimentos.

VI. SALARIO

A esta persona se le asigna un salario de acuerdo a especificaciones convenidas con el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 14

Manual de funciones del ayudante de cocina.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Ayudante de Cocina
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Cocina
JEFE INMEDIATO	Chef.
NUMERO DE CARGO	4
NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO	0
II. PROPOCITO PRINCIPAL.	
El propósito principal del ayudante de cocina es servir de apoyo al chef en la elaboración de alimentos, mantener limpia la cocina, pelar, picar y lavar lamateria prima.	
III. EDUCACIÓN.	
Esta persona debe tener cursos de cocina y preparación de alimentos y tener conocimientos de comidas tanto típicas como platos especiales.	
IV. DESCRIPCION DE PUESTO	
Estas personas deben de colaborar con el chef en la preparación de alimentos, además de esto deben velar por el mantenimiento de la higiene yel orden de la cocina y los utensilios de trabajo.	
V. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS.	
Los ayudantes de cocina trabajan mediante la supervisión del chefs, entre sus tareas está el	

ayudar a elaborar los alimentos con la mejor calidad, limpiar, pelar, y cortar las verduras, mesclar los ingredientes, picar la carne o el pollo, limpiar el pescado, mantener limpia la cocina y los utensilios, colaborar en la conservación de las materias primas y los productos de uso de la cocina, además de esto ayudan a hacer el inventario de los elementos de la cocina.

VII. CONOCIMIENTOS BASICOS.

- Capacidad de liderazgo.
- Conocimientos en elaboración de alimentos y platos especiales.
- Curso de BPM y manipulación de alimentos.

VII. SALARIO

Esta persona tendrá un salario acorde a convenios realizados entre con el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 15

Manual de funciones del jefe de meseros.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Jefe de meseros
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comedor
JEFE INMEDIATO	Auxiliar Administrativo
NUMERO DE CARGO	5
NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO	4
II. PROPOSITO PRINCIPAL.	
<p>El propósito principal del jefe de meseros es establecer las tareas que deben realizar los meseros, pasarle los alimentos a los encargados de la distribución para que lleven a los domicilios, además debe estar pendiente de que estos desempeñen las tareas de forma adecuada, esta persona debe responder si hay quejas de los clientes y es el responsable del funcionamiento adecuado del servicio en el restaurante.</p>	
III. EDUCACION.	

Debe ser una persona con habilidades de comunicación, trabajar bajo presión y tener experiencia como mesero por lo menos 6 meses.
IV. DESCRIPCION DEL PUESTO
Este será el encargado de establecer las tareas que deben realizar los meseros, debe estar pendiente de que estos desempeñen las tareas de forma adecuada, esta persona debe de responder si hay quejas de los clientes. Además, es el responsable del funcionamiento adecuado del servicio en el restaurante
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir a los clientes del restaurante. ❖ Acomodar en cada mesa a los clientes que van llegando. ❖ Garantizar a los clientes una buena atención. ❖ Dirigir a los meseros a cada mesa para que tomen el pedido. ❖ Hablar con los clientes sobre la atención la calidad de los servicios. ❖ Atender las quejas y reclamos.
IV. CONOCIMIENTOS BASICOS.
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de liderazgo. ❖ Capacidad de comunicación. ❖ Conocimientos de decoración.
VIII. SALARIO
Esta persona tendrá un salario acorde a convenios realizados entre el empleado y el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente. *Elaboración propia.*

Tabla 16

Manual de funciones de meseros.

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Meseros
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comedor

JEFE INMEDIATO	Jefe de meseros
NUMERO DE CARGO	6
NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO	0
II. PROPÓSITO PRINCIPAL.	
<p>El propósito principal de los meseros es atender las mesas donde se van acomodando los clientes, garantizar que los pedidos lleguen correctamente a cada mesa. Seguir las órdenes del jefe de mesero, y garantizar que las mesas siempre mantengan limpias y aseadas.</p>	
III. EDUCACION.	
<p>Estas personas deben de ser dinámicas, tener buena fluidez para comunicarse, ser cordiales, amables tener habilidades para trabajar bajo presión y tener experiencia como mínimo de 6 meses en atención de al cliente en mesas.</p>	
IV DESCRIPCION DE PUESTO.	
<p>Para estas personas la tarea principal es atender al cliente, esta persona es una pieza clave ya que es quien tiene contacto permanente con los clientes. Este debe presentarse con el jefe de meseros y seguir sus instrucciones, es el encargado de que las mesas estén limpias en orden y con una excelente higiene para estar listas, al momento de recibir los alimentos que traerá a cada mesa.</p>	
V.DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los clientes. 2. Servir los pedidos a tiempo. 3. Mantener las mesas ordenadas y limpias. 4. Retirar la vajilla de las mesas. 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS.	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación. • Conocimientos de servir alimentos. 	
VIII. SALARIO	
<p>Esta persona tendrá un salario acorde a convenios realizados entre el empleado y el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17*Manual de funciones de Delivery*

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Delivery
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comedor
JEFE INMEDIATO	Jefe de meseros
NUMERO DE CARGO	7
NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO	0
II. PROPÓSITO PRINCIPAL.	
<p>El propósito principal del personal de distribución es que todos los pedidos a Domicilio lleguen a tiempo u en buen estado al lugar requerido, así como recibirel dinero de cada pedido entregado.</p>	
III. EDUCACION.	
<p>Estas personas deben de ser dinámicas, tener buena fluidez para comunicarse, ser cordiales, amables tener habilidades para trabajar bajo presión y tener experiencia como mínimo de 6 meses en atención de al cliente en mesas.</p>	
IV. DESCRIPCION DE PUESTO.	
<p>Para estas personas la tarea principal es distribuir los alimentos a las empresas y los pedidos a domicilio que se soliciten</p>	
V. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS.	
<p>Entre sus tareas está el trasportar los alimentos a su lugar de entrega en un buen estado y recibir el dinero del valor del plato. Estos deben verificar que todo lo que vayan a entregar este completo y en buen estado.</p>	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS.	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación. • Licencia de conducción. • Habilidades de orientación. 	
VII. SALARIO	

Esta persona tendrá un salario acorde a convenios realizados entre el empleado y el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 18*Manual de funciones de personal de ayudante de limpieza.*

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
CARGO	Ayudante de limpieza
UBICACIÓN ORGANIZACIONAL	Área de limpieza
JEFE INMEDIATO	Auxiliar administrativo
NUMERO DE CARGO	
NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO	0
II. PROPÓSITO PRINCIPAL.	
El propósito principal del ayudante de limpieza es garantizar que todo el restaurante se encuentre bien aseado y organizado cumplimiento con todas las normas de higiene.	
III EDUCACION.	
Debe de ser una persona dinámica y amable	
IV. DESCRIPCION DE PUESTOS	
Entre sus tareas esta realizar la limpieza diaria del restaurante, para que este se mantenga en orden e higiénico.	
DESCRIPCION DE FUNCIONES ESPECÍFICAS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener aseadas todas las áreas del restaurante. 2. Limpiar los regueros que hagan los clientes. 3. Limpiar las mesas. 4. Sacar la basura los días que pasa el carro. 5. Desinfectar los baños. 6. Mantener pendiente de que siempre se cuente con papel higiénico y jabón 	
VI. CONOCIMIENTOS BASICOS.	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación. • Corso de higiene. • Conocimientos sobre desinfección y aseo. 	

VII. SALARIO

Esta persona tendrá un salario acorde a convenios realizados entre el empleado y el empleador, tomando como base el salario mínimo nacional.

Fuente: *Elaboración propia.*

5.- CAPITULO V: PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

5.1.- Presupuesto de inversión

Tabla 19

Presupuesto de inversión

DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Bs)	TOTAL (Bs)
Capital trabajo				
Sueldos por prestación de servicio en capacitación	Horas	8	320,00	2.560,00
Gastos de logística				
Impresión de Manual de funciones	Unidad	10	40,00	400,00
Refrigerio para capacitación	Unidad	12	30,00	360,00
Publicidad	Unidad	1	100,00	100,00
Gastos varios	Varios	1	300,00	300,00
Alquiler del local para capacitación	Unidad	1	500,00	500,00
TOTAL				4.220,00

Fuente: *Elaboración Propia.*

5.2.- Cronograma de actividades

Tabla 20

A continuación, se describe todas las actividades del presente proyecto.

ACTIVIDADES	GESTIÓN 2022 - 2023											
	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
Impresión de manual de funciones												
Compra de material de logística												
Alquiler de local para capacitación												
Socialización del manual de funciones												
Aplicación del manual de funciones en el restaurante												

Fuente: *Elaboración Propia.*

6.- CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Conclusiones

- ❖ En la actualidad el Restaurante “La cabaña” está funcionando sin la implementación de una estructura organizacional, y además de esto no tiene un buen manejo de la información ya que esta solo la tiene el gerente.
- ❖ Gracias a la investigación realizada referente a el análisis de los entornos se logró identificar cual es la competencia del Restaurante “La Cabaña” así como también se aclaró cuál es la situación social, económica, cultural, demográfica de la localidad el Sena, que es donde se encuentra ubicado el Restaurante.
- ❖ El Restaurante “La cabaña” no cuenta con un manual de funciones establecido para cada puesto de trabajo, por lo que los trabajadores no tienen definido formalmente sus tareas dentro del restaurante, lo que podría llevar a retrasos en el trabajo.
- ❖ El Restaurante cuenta con una buena fidelización de los clientes por la buena calidad de sus productos, pero no tiene una gestión comercial efectiva.
- ❖ Con la elaboración del organigrama propuesto se pretende que todos los empleados conozcan la estructura de la organización y así tengan definido claramente cuál es el nivel jerárquico de cada uno y quien es su superior a cargo.
- ❖ La elaboración del manual de funciones de cada cargo es una herramienta que permite que cada trabajador identifique claramente cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro del Restaurante.
- ❖ La estructura organizacional permite realizar una formalización de los cargos dando la posibilidad de que cada trabajador conozca sus funciones, así como el nivel jerárquico y permite que cada trabajador conozca detalladamente cuál es la misión y visión del Restaurante para que así puedan colaborar en su cumplimiento.

6.2.- Recomendaciones

- ❖ Se recomienda implementar la estructura organizacional propuesta en este proyecto y darla a conocer a todos los empleados.
- ❖ Se recomienda que la empresa esté atenta a los cambios del entorno donde se encuentra ubicada para que así siempre este a la vanguardia e implementando nuevas estrategias Para el Restaurante.
- ❖ Se debe de estar pendiente de las nuevas normas y leyes sobre el funcionamiento de Restaurantes para así evitar sanciones por el incumplimiento de estas.
- ❖ Se debe hacer seguimiento al manual de funciones con el fin de perfeccionarlo a medida que pasa el tiempo e identificar nuevas tareas y responsabilidades para así delimitar más las funciones.
- ❖ Es importante que todo el personal que trabaja en esta empresa conozca el organigrama para que así este sepa su nivel jerárquico dentro de la organización y quien es su superior a cargo, por lo cual se recomienda que este se ponga en un lugar visible del Restaurante.
- ❖ Debe de haber un mejor manejo de información dentro del Restaurante, para que así los datos importantes los conozcan todos los trabajadores, así como también se debe de tener en cuenta las opiniones de los empleados en cuanto la toma de decisiones.
- ❖ Facilitar a todos los miembros del Restaurante el conocimiento y habilidades necesarias para alcanzar el éxito que requiere la implementación de esta nueva estructura organizacional.
- ❖ Se recomienda hacer capacitaciones frecuentemente a los trabajadores para que así estos tengan más herramientas a la hora de realizar su trabajo.
- ❖ Se recomienda realizar un sistema de incentivos, el cual brinde motivación a los trabajadores para seguir trabajando con una buena eficacia y eficiencia.
- ❖ Se recomienda realizar reuniones constantes con todos los trabajadores del Restaurante para comunicarles las estrategias, avances y decisiones tomadas referentes al funcionamiento del Restaurante, para que así todos manejen la misma información y se tenga una buena comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

ALONSO MUNGUÍA, Enrique G. y OCEGUEDA MELGOZA, Vicente. Teoría de las organizaciones, actualización 2006. Editorial Umbral. P. 8-14.

Anónimo. (1986). La casa del camba. Obtenido de <https://www.casadelcamba.com/>

BERNAL TORRES, Cesar Augusto. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Segunda edición. Editorial PARSON Educación. México, 2006. P. 56 y 113.

Brume, M. (2019). Estructura organizacional. Barranquilla: Itsa.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de Administración (7ma. ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Daft, R. (2011). Teoría y diseño organizacional (Vol. 10). México: Cengage Learning.

DAFT, Richard. Teoría y diseño organizacional, décima edición. P.58, 90, 101-106.

Echavarría, M. (27 de febrero de 2012). Diseño Organizacional. Obtenido de Escuela de organización industrial:

HERNÁNDEZ OROZCO, Carlos. Análisis administrativo técnicas y métodos. P. 87-90.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación 5ta edición. Editorial Mc Graw Hill. P 7-9.

HERRSCHER, Enrique. Introducción a la administración de empresas, guía para exploradores de la complejidad organizativa. Ediciones Granica SA. 200. P. 547.

HITT, Michael A. Administración. Pearson Educación. México 2006. P. 230, 234, 235 y 538.

HODGE, B.J. Teoría de la Organización sexta edición, 2003. P. 18 y 34.

La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica.

LOPEZ FERNANDEZ, Rodrigo. Logística comercial segunda edición. P.11.

MALHOTRA, Naresh K. Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado cuarta edición. PEARSON EDUCACION, México 2004. P. 86 y 87.

PINEDA, Luis Enrique. Como planear estratégicamente la vida: propuestas y ayudas metodológicas. P. 61, 62.

RIVERA CAMINO, Jaime y LOPEZ RUA, Mencía de Garcillán. Dirección de Marketing Fundamentos y Aplicaciones. Madrid 2007. P.148 y 235.

ROBBINS, Stephen P; COULTER, Mary. Administración. Octava edición. Pearson Educación, México 2005. P. 234.

ROBBINS, Stephen y JUDGE, Timothy. Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México 2009. P. 519-525.

TORO JARAMILLO, Iván Darío. y PARRA RAMÍREZ, Rubén Darío. Método y Conocimiento: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Fondo Editorial Universidad EAFIT. P. 158.

VARO, Jaime. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Edición Díaz de santos S.A. P. 225.

ZELAYA LÜCKE, Julio. Clasificación de Puestos. Editorial Universidad Estatal a Distancia San José, Costa Rica, 2006. P. 8

PLANILLA DE SUELDOS SUGERIDA PARA EL RESTAURANT “LA CABAÑA”

DETALLE	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL	MESES	SUELDO ANUAL	AGUINALDO	APORTE PATRONAL 16.71%	TOTAL DE BENEFICIO	TOTAL A PAGAR
ADMINISTRADOR	1	4.000	12	48.000	4.000	8.020,80	12.020,80	60.020,80
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	3.800	12	45.600	3.800	7.619,76	11.419,76	57.019,76
CHEF	1	3.610	12	43.320	3.610	7.238,77	10.848,77	54.168,77
JEFE DE MESERO	1	3.429	12	41.148	3.429	6.875,83	10.304,83	51.452,83
MESERO	2	6.516	12	78.192	6.516	13.065,88	19.581,88	97.773,88
DELIVERY	1	3.095	12	37.140	3.095	6.206,09	9.301,09	46.441,09
LIMPIEZA	1	2.940	12	35.280	2.940	5.895,28	8.835,28	44.115,28
TOTAL		27390		328680	27390	54.922,41	82.312,41	410.992,41

Fuente: *Elaboración Propia*

CONTRATO DE TRABAJO

En la localidad de El Sena, a los días primero de septiembre de 2022, entre Restaurante La Cabaña representada por la Señora Carne Rosa Pereira Navi “el empleador”, en su calidad de Propietaria / representante legal con domicilio en la localidad de El Sena, de nacionalidad **Boliviana**, nacido(a) el **11 de Julio de 1988**, C.I. **4199067** expedido en Pando, domiciliado (a) en El Sena, Barrio 3 Almendros, Avenida José Manuel Pando, estado civil **Casado** (a) y el Sr. Melchor Vaca Santalla "el trabajador" con C.I **4200548-IS** expedido en Beni, se ha convenido el siguiente contrato de trabajo.

El trabajador se compromete y obliga a ejecutar el trabajo de **Chef** que se le encomienda.

Los servicios se prestarán en el Restaurante La Cabaña, ubicado en el barrio 3 Almendro, Av./ José Manuel Pando, sin perjuicio de la facultad del empleador de alterar, por causa justificada, la naturaleza de los servicios, o el sitio o recinto en que ellos han de prestarse, con la sola limitación de que se trate de labores similares y que el nuevo sitio o recinto quede dentro de la misma localidad o ciudad.

La jornada de trabajo será de 56 horas semanales distribuidas de lunes a domingos de 07 a 14:00 horas. El empleador se compromete a remunerar los servicios del trabajador con un sueldo mensual de **Bs. 3.610,00** (tres mil seiscientos diez bolivianos) que será liquidado y pagado, por períodos vencidos y en forma proporcional a los días trabajados.

El trabajador se compromete y obliga expresamente a cumplir las instrucciones que le sean impartidas por su jefe inmediato o por la gerencia del Restaurante, en relación a su trabajo y acatar en todas sus partes las normas internas de orden, higiene y seguridad.

El presente contrato durará hasta el primero de septiembre del **2023**, pudiendo estar sujeto a posteriores renovaciones y sólo podrá ponerse término en conformidad a la legislación vigente por medio de cualquiera de las dos partes.

Para todos los efectos derivados del presente contrato las partes fijan domicilio en la localidad de El Sena del departamento de Pando, y se someten a la Jurisdicción de sus Tribunales.

El presente contrato se firma en 2 ejemplares, declarando el trabajador haber recibido en este acto un ejemplar de dicho instrumento, que es el fiel reflejo de la relación laboral convenida.

FIRMA TRABAJADOR

FIRMA,EMPLEADOR

Cargo y Registro de Personal

M	Función	TIEMPO DE INICIO HASTA FINALIZACION (Horas)	TIEMPO DE INICIO HASTA FINALIZACION (Días)	TIEMPO DE INICIO HASTA FINALIZACION (Semanas)	Recursos Utilizados	Habilidades Exigidas	Grado de Valor de Responsabilidad Asignado (VRA)	Grado de Cumplimiento de la función en el cargo (GCF)	MAGNITUD DE RESPONSABILIDAD
	<p>Director</p> <p>Realizar el presupuesto de gastos</p> <p>Realizar la contabilidad</p>	8	1	1	Material de escritorio	Administrador de empresa o ramas a fines	10%	90%	Alto
	<p>Auxiliar administrativo</p> <p>Realizar la nómina de los trabajadores del Restaurant</p> <p>Realizar negocios con diferentes proveedores</p>	8	1	De lunes a viernes	Material de escritorio	Administrador de empresa o ramas a fines	7%	80%	Medio

<p>Chef Realiza alimento de buena calidad Hacer cumplir las normas de higiene Tomar la decisión de los platos que se elaboraran cada día Garantizar que el producto salga a tiempo para los clientes</p>			<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>4</p>	De lunes a domingo	<p>Utiliza ingredientes como ser carnes y verduras y utensilios, recetas, etc.</p>	<p>Cursos de cocinas y conocimientos de comidas típicas</p>	10%	90%	Alto
<p>Ayudante de cocina Los ayudante de cocina trabajan mediante supervisión del chef</p>	7a.m. hasta las 15:00	1		De lunes a domingo	Utensilios de cocina y material de limpieza	Tener cursos de cocina responsabilidad y disponibilidad de tiempo	7%	85%	Medio

Entre sus tareas esta pelar papas, cebollas, zanahorias, etc.									
Mesero Recibir a los clientes del Restaurant Acomodar a los clientes que van llegando Garantizar a los clientes la buenas atención	7a.m. hasta las 15:00	1	De lunes a domingo	Libreta para registrar los pedidos de los clientes	Cursos de Relaciones humanas y de limpieza	8%	80%	Alta	
Delivery Transportar los alimentos a su lugar de entrega en buen estado y recibir el dinero y entregar a caja	Dependien do la distancia de cada cliente ejemplo 10 y 30mtos.	1	De lunes a domingo	Libreta para anotar las entregas de pedido y una motocicleta	Tener licencia de conducir y cursos de relaciones humanas.	7%	75%	Media	

<p>Limpieza Mantener limpia la área del Restaurant sacar la basura desinfectar los baños</p>	<p>8</p>	<p>3</p>		<p>Material de limpieza como ser desinfectant e para pisos escobas, etc.</p>	<p>Obtener cursos, dé limpieza, e higiene</p>	<p>8%</p>	<p>80%</p>	<p>Alta</p>
<p>TOTAL</p>						<p>100%</p>	<p>100%</p>	