



## **Informe de Practicas Curriculares**

### **IX Semestre**

Jhan Deiver Castellano Quintero

Departamento de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar

Seccional Aguachica, Cesar

Carlos Arturo Yazo Gallarado

2022



## **Informe de Practicas Curriculares**

### **IX Semestre**

Jhan Deiver Castellano Quintero

Departamento de Administración de Empresas, Universidad Popular del Cesar

Seccional Aguachica, Cesar

Carlos Arturo Yazo Gallarado

2022



## **Agradecimientos**

Hoy quiero agradecer primero que todo al Dios padre creador de todo en cuanto existe por brindarme la vida, salud y capacidad de poder culminar las prácticas curriculares, para él toda la honra y la gloria, también quiero agradecer al restaurante ‘D León Gourmet que me brindo la oportunidad de realizar las prácticas curriculares y poder absorber todo su conocimiento para poder aprender y culminar este objetivo muchas gracias.



## **Dedicatoria**

Quiero dedicar por este logro a cada una las personas que hacen parte de mi familia Y de mi vida A mi hija Valeria castellano Felizzola y mi amada esposa Zaris Felizzola carrascal por apoyarme en cada proceso con su amor, sabiduría y comprensión. y como ejemplo para ellas las amo; También

A mis padre, madre y hermanos que han aportado cada uno con su amor, cariño y con sus palabras de ánimo no me dejaron abandonar ninguno de los procesos.

Por supuesto en esta parte de mi proceso cabe resaltar los agradecimientos y dedicatoria al docente Carlos Arturo Yazo que acompañó y me guio con su dedicación al proceso de enseñanza que hace con mucho amor por educar a sus estudiantes.



**Tabla de Contenido**

Glosario.....	11
Introducción .....	14
Capítulo 1.....	15
1. Aspectos Básicos de la Empresa.....	15
1.1. Actividades Económicas.....	16
1.2. Misión.....	16
<i>Análisis</i> .....	17
1.3. Visión.....	17
<i>Análisis 17</i>	
1.3. Políticas .....	18
1.3.1. <i>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</i> .....	18
1.3.2. <i>Política de Sostenibilidad</i> .....	20
<b>1.4. Valores .....</b>	<b>22</b>
Capítulo 2.....	24
2. Plan de Trabajo .....	24
<b>2.1. Actividades a Desarrollar .....</b>	<b>24</b>
2.1.1. <i>Gestión de Correos</i> .....	24
2.1.2. <i>Afiliación de Empleados</i> .....	24
<i>Creación del Manual de Funciones</i> .....	24
<i>Formulación de las Ideas Para la Publicidad</i> .....	24
<i>Gestión de Archivos</i> .....	24
<i>Gestión de Mercancías y Proveedores</i> .....	25
<b>2.2. Diagnostico .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3. Justificación.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4. Objetivos.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1. Objetivo General .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>27</b>
• Diagnosticar la situación actual del Restaurante D' León Gourmet .....	27
• Diseñar el Manual de Funciones para el Restaurante León Gourmet.....	27
<b>2.5. Plan de Actividades .....</b>	<b>27</b>
Capítulo 3.....	28
3. Desarrollo de la Practica .....	28

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

LA ACREDITACIÓN ES  
EL COMPROMISO DE TODOS

3.1. Diagnóstico de la situación actual del Restaurante León Gourmet .....	28
3.3. Socialización Manual de Funciones de Restaurante León Gourmet .....	67
Conclusiones .....	69
Recomendaciones .....	70
Referencias Bibliográficas .....	71
Anexos .....	73



### Tabla de Figuras

Figura 1 Matriz DOFA.....	26
Figura 3 Fotografía Capacitación.....	67
Figura 4 Fotografía de Capacitación.....	68



### Tabla de Tablas

Tabla 1 Aspectos Básicos de la Empresa.....	15
Tabla 2 Descripción deL Cargo de Gerente.....	30
Tabla 3 Descripción del Cargo de Administrador .....	33
Tabla 4 Descripción del Cargo de Jefe de Costos.....	37
Tabla 5 Descripción del Cargo Relaciones Publicas y Ventas .....	41
Tabla 6 Descripción del Cargo Almacén .....	43
Tabla 7 Descripción del Cargo Capitán de Meseros.....	49
Tabla 8 Descripción del Cargo Mesero .....	53
Tabla 9 Descripción del Cargo Auxiliar .....	56
Tabla 10 Descripción del Cargo Auxiliar de Cocina Caliente.....	61
Tabla 13 Descripción del Cargo Auxiliar de Cocina Fría.....	66



**Tabla de Anexos**

Anexo 1 Fotografía 2 Estudiante en su Lugar de Estudio .....	73
Anexo 2 Fotografía Estudiante en su Lugar de Trabajo .....	73
Anexo 3 Fotografía Estudiante en su Lugar de Trabajo .....	73
Anexo 4 Asistencia Capacitación .....	74



## Glosario

**Jefe:** Es el superior o cabeza de una corporación, de un departamento, de un partido u oficio, es la persona que tiene autoridad de dar órdenes a sus subordinados por situarse en un puesto superior en la jerarquía (Alles, 2019)

**Organización:** Son sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con el apoyo de propias personas o con apoyo del talento humano, recursos disponibles, entre otras (*Organización - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia, 2022*)

**Restaurante:** Se trata del comercio de un sitio que ofrece diversas comidas y bebidas para el consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por un cliente al cual se le dice comensal (Angélica et al., 2017)

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer la necesidad de un cliente (Berry et al., 1989)

**Supervisión:** La supervisión es el hecho de llevar el control a distancia de los procesos industriales, o de cualquier otro proceso, de forma remota o presencial a una maquina o ser humano, que se llevan a cabo en la organización (Chacon et al., 2001)

**Informe:** Es un documento escrito de carácter expositivo, ya que en él se describen las acciones, los métodos y los procedimientos que se llevaron a cabo para adelantar una labor (Botía, 2002)

**Organigrama:** Es la representación gráfica que expresa en términos concretos y accesibles la estructura, jerarquía e interrelación de las diferentes áreas de la empresa u organización, es muy necesario que todos los miembros de la organización conozcan este organigrama, además su definición, ya que así tendrán un conocimiento básico acerca de este recurso (Carrión & Leonor, 2014).

**Actividades Económicas:** Es toda aquella forma mediante la que se produce, se intermedia y/o se vende un bien servicio destinado a satisfacer una necesidad o deseo, es decir, la actividad económica es cualquier actividad cuyo objetivo sea cubrir una necesidad o deseo. (Chica Mejía, 2011).

**Gourmet:** Es una persona con gusto delicado y exquisito paladar conocedor de platos de cocina significativamente refinado, que tiene capacidad de ser catador de talentos de gastronomía al probar el nivel de sabor fineza y calidad de ciertos Bembibre, C. (Nov. 2009). *Restaurante*. Definición ABC.

**Política:** Es el conjunto de actividades que se asocian con la toma de decisiones que se toman en grupo, u otras formas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus (Espinoza & Portales, 2009)

**Prácticas Laborales:** Es una actividad pedagógica adelantada por un estudiante, para desarrollar competencias básicas, transversales y laborales en escenarios de trabajo real, que lo preparan para su desempeño autónomo en el mercado laboral. (Carrasco Oate, 2015a)

**Seguridad Laboral:** Es un área multidisciplinar relacionada con la seguridad, salud y la calidad de vida de las personas en la ocupación. La seguridad y la salud ocupacionales también protege toda persona que pueda verse afectada por el ambiente ocupacional (Carrasco Oate, 2015b)

**Empresa:** Es una organización o institución dedicada a actividades que buscan el beneficio económico o comercial. A menudo la creación no formación de empresas responde a la necesidad de cubrir o satisfacer los bienes y servicios de la sociedad mediante el cual existe la posibilidad de salir adelante Hamburger Fernández, Á. A. (2007). *Ética en los negocios La teoría de los valores en la empresa*. Universidad de La Salle. Ediciones Unisalle, 122-130

**Administración de Empresas:** Es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos, es un estudio complejo y extenso que busca mejorar la relación entre productividad, calidad, costes, administración, distribución y logística, así como tiempo de producción, relación de trabajadores operarios y de confianza para mejorar de manera continua y eficiente la competitividad de una empresa o negocio. Su finalidad es lograr metas determinadas en plazos de tiempo óptimo constante para aumentar la productividad y competitividad (Ponce, 1978)

**Análisis:** Es un examen detallado de una cosa para conocer sus características, cualidades o su estado y extraer conclusiones que se realizan separando o considerando por separado las partes que la constituyen (Schlemenson, 1998)

**Valores:** Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social. Los valores motivan a las personas a actuar de una u otra manera porque forman parte de su sistema de creencia, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos (Yarce, 2006)

**Trabajo:** En economía se refiere a las horas que dedican las personas a la producción de bienes y servicios. El trabajo es uno de los factores de producción junto con el capital, la tierra y la tecnología. Así, consiste en el esfuerzo humano puesto en la producción y venta de bienes y servicios (Martínez, 2020)

**Economía:** En la administración de empresas se utiliza para optimizar el momento de la toma de decisiones, además su actuación en equipo busca beneficiar el desarrollo económico. Otra manera en que la economía actúa de manera simbiótica es en la distribución de los bienes y la organización de los recursos (Chaves Ávila & Monzón Campos, 2018)

## **Introducción**

La elaboración de este trabajo ha sido posible, gracias a la empresa Restaurante D' León Gourmet, esto con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos lo largo de la carrera, para llegar al reconocimiento de los procesos es muy importante conocer cada una de las áreas de la empresa, de esta forma, se puede llevar a cabo un diagnóstico adecuado y además se puede tener una idea acertada de los procedimientos que cada proceso lleva, para encontrar una posibilidad de mejora por lo anterior, el desarrollo de este trabajo fue el análisis de los procesos de la empresa, que se llevó a cabo en las practicas, pasando por el conocimiento a detalle de los datos de la empresa, la caracterización de los procesos, los procesos estratégicos de la empresa y finalmente sus puntos por mejora y la culminación con una propuesta, para tratar los puntos a mejorar.



## Capítulo 1

### 1. Aspectos Básicos de la Empresa

*Tabla 1 Aspectos Básicos de la Empresa*

<b>Nombre:</b>	<b>Restaurante D león gourmet</b>
<b>NIT:</b>	1007317368
<b>Teléfono:</b>	3215380515
<b>Ciudad:</b>	Aguachica
<b>Departamento:</b>	Cesar
<b>Dirección:</b>	Calle 6 # 30-15 barrio la unión
<b>Correo:</b>	deleongourmet@gmail.com
<b>Actividades Económicas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código CIU 5611: La preparación y el expendio de alimentos a la carta y/o menú del día (comidas completas principalmente) para su consumo inmediato, mediante el servicio a la mesa.</li> <li>• Código CIU 5621: Se trata de los Banquetes, recepciones de empresas (casas de banquetes).</li> </ul>

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

	Bodas, fiestas y otras celebraciones o reuniones.
--	--

*Fuente: Empresa de D león gourmet*

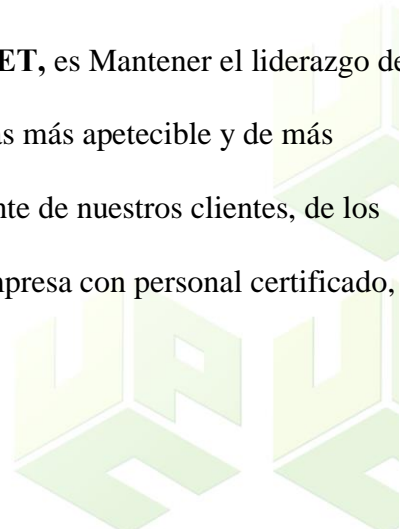
### 1.1. Actividades Económicas

- Actividad Código CIU 5611: La preparación y el expendio de alimentos a la carta y/o menú del día (comidas completas principalmente) para su consumo inmediato, mediante el servicio a la mesa.
- código CIU 5621: Se trata de los Banquetes, recepciones de empresas (casas de banquetes). Bodas, fiestas y otras celebraciones o reuniones.

Las actividades económicas son las formas mediante las cuales se produce, se intermedia y/o se vende un buen servicio destinado a satisfacer una necesidad o deseo del cliente. Teniendo en cuenta lo siguiente las actividades económicas del Restaurante D' León Gourmet nos habla de la preparación de los platos a la carta y menú del día para su consumo, es decir, comidas completas del día para el consumo mediante el servicio a la mesa, así mismo también manejan eventos tales como, banquetes, bodas, fiestas, etc. Para el servicio y satisfacción del cliente.

### 1.2. Misión

La Misión de **RESTAURANTE D'LEON GOURMET**, es Mantener el liderazgo de más alto nivel, especializado en el expendio a la mesa de comidas más apetecible y de más reconocimiento en la región, garantizando la satisfacción constante de nuestros clientes, de los procesos y de todo el equipo de trabajo que conforma nuestra empresa con personal certificado, incrementando de este modo el desarrollo.



Todo ello mediante modelos de gestión que generan rentabilidad para sus propietarios, beneficios y calidad de vida para sus colaboradores, proveedores y la comunidad de su zona de influencia.

#### *Análisis*

El liderazgo es un aspecto que desean mantener en lo más alto, con esto podemos deducir que quieren mantener un ambiente sano y un excelente equipo de trabajo que conforma esta empresa con un personal certificado para lograr un expendio a la mesa de sus comidas apetecibles con un excelente servicio al cliente y lograr su satisfacción para tener reconocimiento de su restaurante en la región.

Implementan modelos de gestión que generan rentabilidad para los propietarios, beneficios y calidad para los colaboradores, proveedores y la comunidad.

### **1.3. Visión**

El RESTAURANTE D'LEON GOURMET para el año 2025 seremos una empresa reconocida a nivel regional por la calidad de nuestro servicio como preparación y expendio a la mesa de comidas preparadas. Adicionalmente, cumpliendo estrictamente con los principales de mejoramiento continuo, calidad responsabilidad y puntualidad, para ser identificada como símbolo de excelencia por nuestros clientes.

#### *Análisis*

El restaurante tiene como proyección y objetivo para un futuro lograr ser uno de los restaurantes más conocidos a nivel regional no solamente por su expendio a la mesa y preparación de comidas exquisitas, sino también por su excelente servicio al cliente logrando su satisfacción, mejorando cada vez más su calidad, responsabilidad y puntualidad para ser reconocida.

### 1.3. Políticas

#### 1.3.1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

RESTAURANTE D'LEON GOURMET dedicado al expendio a la mesa de comidas preparadas, comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) para la gestión de riesgos laborales, garantizando la protección de nuestros trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas; así como clientes, proveedores y comunidad en general.

La organización y funcionamiento del SGSST, así como el desarrollo de actividades, se deben hacer de conformidad con la reglamentación expedida por el Ministerio de la Protección Social y el Trabajo, con el objetivo de dar fiel cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en el marco colombiano, la organización se compromete con:

- Asignar los recursos necesarios para la implementación eficaz del SGSST.
- Fortalecer el aprendizaje y mejorar las capacidades de los trabajadores aportando a su crecimiento integral.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos en materia de riesgos laborales aplicables a la empresa.
- Mantener los medios para una comunicación eficaz interna y externa en relación a la SST en la empresa.
- Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo, salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, previniendo accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Implementar eficazmente las medidas de prevención y control de acuerdo a la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

- Mantener y disponer una óptima capacidad de respuesta ante emergencias.
- Prevenir la transmisión del COVID-19 en la empresa y sus actividades labores por medio de la implementación del protocolo de bioseguridad.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la organización.

Análisis

El restaurante está comprometido con la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) para la gestión de riesgos laborales, esto quiere decir que está cumpliendo y garantizando la salud y protección para el bienestar de sus trabajadores independientemente de su forma de contrato o vinculación con la empresa, también está cumpliendo con las normas de seguridad y bioseguridad que debe tener la empresa, no solo para sus trabajadores sino también para sus clientes.

La organización y funcionamiento SGSST está conformada con el reglamento del ministerio de protección social y trabajo, cumpliendo con las disposiciones legales y está comprometida a cumplir las normas y políticas de seguridad y salud en el trabajo, promoviendo una mejora continua de su sistema de gestión y cumpliendo los requisitos legales y la aplicación de recursos necesarios para dicho mejoramiento, también fortalece aprendizaje y capacidades de los trabajadores, para su crecimiento no solo laboral sino integral.

La organización también garantiza el cumplimiento de requisitos normativos de los riesgos laborales en la empresa, previene y cumple con los protocolos de bioseguridad de la empresa para la propagación del COVID-19, mantiene y dispone de una capacidad ante emergencias, implementa las medidas de prevención y control de riesgos laborales.

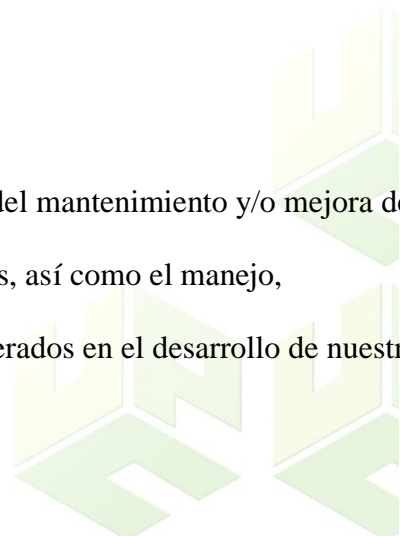
*Departamento Ciencias  
Administrativas*

Mantiene medios para la comunicación interna y externa en relación al SST de la empresa y define actividades de promoción y prevención para mejorar las condiciones laborales en el trabajo, salud, seguridad y bienestar de los trabajadores previniendo accidentes, incidentes y/o enfermedades que puedan afectar a los trabajadores. En todo caso la empresa cumple con las normas y se compromete con el sistema de gestión de seguridad.

**1.3.2. Política de Sostenibilidad**

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible, cumpliendo los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004, el RESTAURANTE D'LEON GOURMET dedicado al expendio a la mesa de comidas preparadas, se compromete a:

- Trabajar constantemente por el mejoramiento de los servicios gastronómicos de alimentos y bebidas que ofrecemos, para lograr un alto nivel de satisfacción en nuestros visitantes y clientes.
- Cumplir con la normatividad y legislación vigente en sostenibilidad, aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, riesgos laborales y otros, aplicable a nuestras actividades.
- Rechazar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y demás formas de violencia y explotación sexual.
- Prevenir la explotación laboral infantil.
- Adoptar prácticas de gestión sostenibles a través del mantenimiento y/o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos, así como el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados en el desarrollo de nuestra operación.



*Departamento Ciencias  
Administrativas*

- Promover acciones encaminadas a que nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, contratistas, proveedores y comunidades entiendan y compartan los deberes, derechos y principios del sistema de gestión integral desde un enfoque de seguridad y salud en el trabajo, ambiental, sociocultural y económico.
- Implementar un sistema de gestión para proteger y promocionar la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la identificación de peligros, evaluación, valoración y control de los riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos en el restaurante.
- Incluir en el alcance de nuestro sistema de gestión a todas las áreas del restaurante, todos los trabajadores, independiente de la forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

*Análisis.*

El restaurante D' León Gourmet que se dedica al expendio de comidas preparadas, es consciente que debe mantener un desarrollo turístico sostenible siguiendo el reglamento establecido en la norma técnica sectorial y con esto se compromete a trabajar mejorando constantemente los servicios de sus productos (Comidas y bebidas) que ofrece a sus clientes para lograr el nivel de satisfacción deseado por parte de sus visitantes y el personal de trabajo, también cumple con aspectos turísticos, culturales, económicos, ambientales, entre otros cumpliendo con las normas y leyes establecidas para cumplir con sus actividades.

Muy importante también para ellos y considero un aspecto muy especial el hecho de rechazar y prevenir la explotación tanto laboral como infantil, sexual y demás formas de explotación, también rechazan la discriminación y exclusión social.

La empresa también adopta prácticas de gestión sostenible para mejorar impactos positivos en la empresa ya sean ambientales, socioculturales y económicos, así como también

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

buscan una solución o minimizan los impactos negativos.

Promueven acciones de sus grupos de interés tales como sus colaboradores, proveedores, clientes, comunidad y contratistas para compartir los deberes, derechos y principios de la gestión integral de la empresa para que vean el enfoque de seguridad y salud en el trabajo, implementan un sistema de gestión para proteger la salud y seguridad de sus trabajadores identificando los peligros, evaluación, valoración y control de riesgos para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa.

Incluyen en el alcance del sistema de gestión integral a todas las áreas del restaurante, esto quiere decir que no solo sus trabajadores están en el sistema de riesgos laborales, sino también los contratistas y subcontratistas, ya sea por contrato o vinculación ellos también están incluidos en el sistema de gestión integral.

Se puede a la conclusión que el restaurante cumple con las normas y leyes establecidas con el sistema de gestión integral y cumple estrictamente con la política de sostenibilidad.

#### **1.4. Valores**

La Responsabilidad es el cumplimiento de la tarea o labor asignada, asumida de manera libre y autónoma, y como compromiso individual, colectivo o social, desde la posición que cada grupo, individuo o estamento ocupe, para generar un clima de confianza. La Responsabilidad es la conciencia acerca de las consecuencias de todas nuestras actuaciones y la libre voluntad para realizarlas.

La Honestidad les da honor y decoro a las actividades realizadas, porque genera confianza, respeto y consideración por el trabajo. Es el valor que les da decoro y pudor a nuestras acciones y nos hace dignos de merecer honor, respeto y consideración.

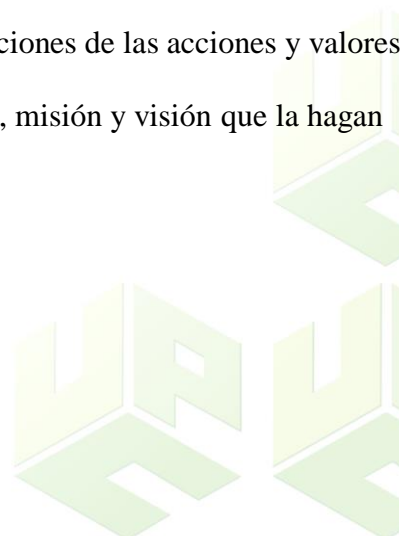
*Departamento Ciencias  
Administrativas*

La Justicia corresponde a la Universidad ser depositaria de la aplicación de la Justicia, entendida ésta como todas las acciones públicas y privadas dirigidas a los individuos para garantizar la igualdad, el respeto, la integridad, el libre desarrollo de la personalidad y el respeto por la vida, las creencias, los credos políticos, los derechos humanos, y el disfrute de condiciones de dignidad para estudiantes, profesores y administrativos, a la luz de su misión y visión en el marco legal y constitucional que nos rige.

Lealtad y Veracidad son todas aquellas formas de actuar donde priman la verdad, el compromiso de la palabra, el respeto por las normas y la inviolabilidad a la vida privada y a los procesos reservados para cada uno en el cumplimiento de su trabajo.

La Solidaridad es el apoyo mutuo, la realización de actos de beneficios comunes y sociales que favorezcan a los de menores recursos y capacidades y que potencialicen el acercamiento, la paz, la convivencia y el reconocimiento del otro y el servicio. Es el valor que lleva a los miembros de una sociedad a unirse para realizar acciones positivas y evitar las malas.

La Fidelidad es valor determinante de las actitudes y compromisos de los miembros de la organización, con su naturaleza y razón de ser, con su misión y su visión. Corresponde a los estamentos de la Universidad Popular del Cesar ser fieles a su Institución, entendida la Fidelidad como el compromiso con la Universidad en las realizaciones de las acciones y valores dedicados a la organización, respetando su nombre, funcionarios, misión y visión que la hagan grande y reconocida por otros.



## Capítulo 2

### 2. Plan de Trabajo

#### 2.1. Actividades a Desarrollar

##### 2.1.1. *Gestión de Correos*

En esta actividad se revisan todos los mensajes, documento y/o facturas que hayan llegado en el transcurso del día para darles su respectiva respuesta.

##### 2.1.2. *Afiliación de Empleados*

En esta actividad la función a desarrollar es primera instancia es verificar en las distintas plataformas donde se encuentra afiliado el trabajador que va a ingresar, una vez obtenida esta información se procede a realizar la afiliación a las entidades correspondientes para que el trabajador pueda ingresar a realizar sus labores para las cuales ha sido contratado

#### *Creación del Manual de Funciones*

El manual de funciones es importante para cada empresa, se deberá conocer los diferentes puestos de trabajo y cuáles deberían ser las tareas a realizar de cada uno para llevar a cabo los objetivos de la organización.

#### *Formulación de las Ideas Para la Publicidad*

Hoy en día la publicidad para un negocio es esencial, por tanto, se crearán estrategias para promocionar sus servicios y alcanzar más público con sus diferentes promociones.

#### *Gestión de Archivos*

Todos los documentos generados por una empresa por una organización son de suma importancia y tiene un ciclo de vida, se deberán clasificar, guardar y depurar los que ya que cumplieron su tiempo de utilidad. Toda información es de suma importancia y se deberá

mantener un estricto orden de la misma.

### ***Gestión de Mercancías y Proveedores***

En esta actividad se debe tener el control de todos los productos adquiridos, sus usos debidamente supervisados y así mismo tener buenas relaciones laboras con los proveedores de la compañía

## **2.2. Diagnostico**

La oficina de la empresa D LEON GOURMET se encuentra situada en la Calle 6 # 30-15 barrio la unión segundo piso, la cual cuenta con el Área de Recepción, lugar donde se desarrollaron las prácticas; esta área es la encargada de coordinar y darle el trámite correspondiente a los proyectos a ejecutar, también se encarga de recepcionar y darle tramite a los pedidos que se generan durante el día y de los correspondientes documentos que van de la mano con el servicio ofrecido. Cuentan con el personal encargado de llevar un buen funcionamiento para la ejecución y el éxito de los servicios, cuenta con todas las herramientas de trabajo necesarias, con un ambiente laboral agradable; se realizan trabajos en equipo y buenas relaciones con los compañeros de trabajo; esta dependencia está bajo el direccionamiento del gerente, quien es el encargado de supervisar que todos los procesos y procedimientos se realicen como corresponde para así cumplir con los objetivos propuestos.

### **2.2.1. Análisis DOFA**



*Figura 1 Matriz DOFA*



*Fuente: Autoría Propia*

### **2.3. Justificación**

En la actualidad el mercado laboral presenta exigencias en cuanto a la experiencia y el conocimiento del personal colaborador, es por ello la importancia para cada estudiante las alternativas para poder aspirar al título de Administrador de Empresas. Está la realización de las prácticas empresariales, donde el estudiante aprovecha para aplicar todo el conjunto de conocimientos obtenidos en el proceso de formación académico para desenvolverse en el medio; desarrollo que no solo aporta al estudiante y al programa si no a la empresa en la que se realizan estas prácticas; siendo este un proceso constructivo y enriquecedor para los estudiantes preparándose para el mundo laboral al que se van a enfrentar. Gracias a la oportunidad que me brindó la empresa D León Gourmet de realizar mis prácticas en el área administrativa porque fue allí donde pude poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera, conocí nuevas actividades como el manejo de personal, manejo de clientes; tuve el

privilegio de conocer nuevas personas que desde el momento en que ingresé me recibieron de la mejor manera y dispuesta a brindarme todo su apoyo.

## 2.4.Objetivos

### 2.4.1. Objetivo General

Diseñar el manual de funciones de la empresa León Gourmet, del municipio de Aguachica en el Cesar.

### 2.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Restaurante D' León Gourmet
- Diseñar el Manual de Funciones para el Restaurante León Gourmet
- Socializar con los trabajadores operativos y administrativos la propuesta del manual de funciones

## 2.5.Plan de Actividades

*Figura 2 Cronograma de Actividades*

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
SERVICIO AL CLIENTE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ARCHIVAR DOCUMENTACION				X				X				X				X				X
REGISTROS DE INGRESOS Y EGRESOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PUBLICIDAD	X					X				X				X				X		
AFILIACION DE EMPLEADOS			X	X	X															
CREACION MANUAL DE FUNCIONES					X	X	X													

*Fuente: Autoría Propia*



## Capítulo 3

### 3. Desarrollo de la Practica

#### 3.1. Diagnóstico de la situación actual del Restaurante León Gourmet

La empresa D' León, está ubicada en Aguachica en el Cesar, en el transcurso de la práctica se llevó a cabo un recorrido por la empresa, centrando la atención de forma especial en el área de recepción, en este reconocimiento de la empresa, se pudo encontrar que la organización no cuenta con un manual de funciones, en donde se describan cada una de ellas y las exigencias de cada cargo, lo cual es muy importante para el éxito de una compañía, apoyado por Gerente, quien se encarga de supervisar las operaciones de la empresa, un manual de funciones es de vital importancia en una compañía, ya que este define las funciones específicas de cada cargo y su responsabilidad, así como las características de las personas que ocupan cada cargo

#### 3.2. Manual de Funciones de Restaurante León Gourmet en Aguachica, Cesar

##### Manual de Funciones Empresa León Gourmet

###### Generalidades

###### Cualidades

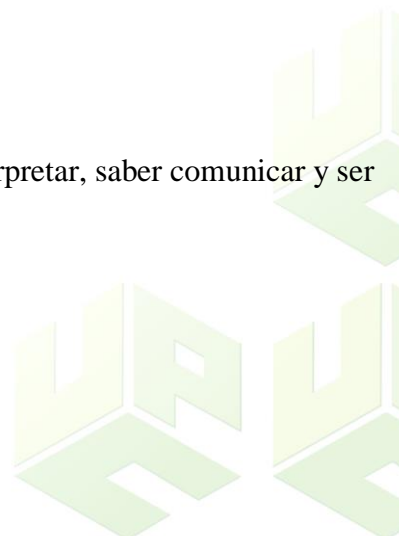
Ánimo de superación y gusto por el trabajo

Atento y amable: Escuchar, orientar, respetar, saber, interpretar, saber comunicar y ser cortés.

Colaborador con sus compañeros y comprensivo.

Discreto

Honesto



*Departamento Ciencias  
Administrativas*

Líder

No temperamental

Ordenado

Paciente.

Responsable

Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda.

Tolerante

Agilidad mental

Diligente y eficaz.

Trato con personas

Toma de decisiones acertadas

Modales

Puntual y cumplido.

Respetuoso con sus compañeros y con los mandatos superiores.

Sencillo.

Uso de un adecuado vocabulario con locución clara.

**Requisitos mínimos**

Excelente salud física y presentación personal

Bachilleres

Formación técnica o profesional

**GERENTE**

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación académica específica**



**Departamento Ciencias  
Administrativas**

Carrera profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas.

Cursos o especializaciones en gestión de restaurantes y bares

**Conocimientos específicos**

Montaje, operación, planeación, dirección, organización, planeación, orden y control de restaurantes y bares – Gestión del talento Humano – Producción y Servicio de A y B – Gestión financiera – Legislación para restaurantes y bares.

**Experiencia**

Mínima: 2 años en cargos de administración, dirección y/o gerencia en establecimientos acreditados pertenecientes al sector.

**Habilidades**

Creatividad, originalidad, gusto, sentido común, capacidad de concentración, agilidad y certeza en toma de decisiones y solución de problemas, trato con personas y capacidad para identificar oportunidades, minimizar amenazas, construir fortalezas y eliminar debilidades.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 2 Descripción deL Cargo de Gerente*

<b>Función</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Objetivo</b>
Actuar para el cliente	Ejecución de todas las otras funciones, pensando siempre no solo en el cumplimiento de objetivos de los inversionistas sino también en las necesidades y preferencias del cliente Atención de comentarios de los clientes  Desarrollo de programas de cortesías	Satisfacer y superar las expectativas del cliente como cabeza de la organización

<p><b>Controlar y Evaluar</b></p>	<p>Supervisión del trabajo de los jefes de área y demás empleados Revisión de las instalaciones y de los procedimientos</p> <p>Análisis de ventas</p> <p>Supervisión del proceso de compra</p> <p>Revisión y análisis de los estados financieros</p> <p>Aprobación de estrategias de mercadeo</p> <p>Supervisión de eventos</p> <p>Revisión y autorización de nómina</p> <p>Análisis de costos y de modificaciones en los precios de venta</p> <p>Inspecciones de aseo de todas las áreas</p>	<p>Optimizar el desarrollo de la actividad Garantizar el cumplimiento de normas y reglamentación que obliga la actividad</p> <p>Evitar pérdidas y robos de dinero</p> <p>Identificar fallas y aplicar correctivos</p> <p>Establecer comparaciones con el presupuesto</p> <p>Asegurar la legalidad de las compras</p> <p>Obtener información para decisiones</p> <p>Evitar pagos equívocos</p> <p>Determinar los resultados de la relación costo – beneficio</p> <p>Asegurar la higiene en los procesos</p>
<p><b>Elaborar informes y documentos de la actividad y funcionamiento general del establecimiento</b></p>	<p>Cheques Presupuesto de ingresos y egresos</p> <p>Plan de acción de jefes de área</p> <p>Plan de inversión</p>	<p>Efectuar pagos pendientes</p> <p>Rendir cuentas a la asamblea de socios</p> <p>Justificar acciones</p> <p>Proponer cambios</p> <p>Identificar oportunidades y amenazas</p>
<p><b>Implementar</b></p>	<p>Implantación de normas, procedimientos, programas, estrategias, etc.</p>	<p>Dar curso al desarrollo de las estrategias para el</p>

		cumplimiento de metas y objetivos
<b>Organizar la estructura del establecimiento</b>	Revisión del organigrama y del manual de funciones Realización de juntas y reuniones con jefes de área, socios, empleados...	Garantizar la calidad de los procesos en pro de la satisfacción de los consumidores
<b>Planear estratégicamente el desarrollo de la actividad del establecimiento</b>	Establecimiento de la visión y la misión de la empresa (junta de socios) Desarrollo del plan estratégico Determinación de objetivos y metas Formulación de estrategias	Establecimiento de la visión y la misión de la empresa (junta de socios) Desarrollo del plan estratégico Determinación de objetivos y metas Formulación de estrategias

*Fuente: Autoría Propia*

## **ADMINISTRADOR**

### **CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

#### **Formación académica específica**

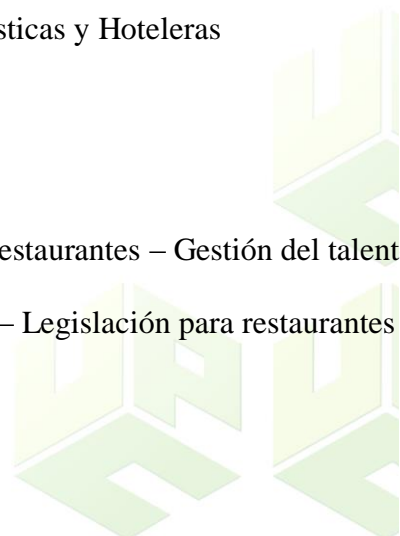
Carrera profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Cursos de actualización y / ó especialización

#### **Conocimientos específicos**

Dirección, organización, planeación, orden y control de restaurantes – Gestión del talento Humano – Producción y Servicio de A y B – Gestión financiera – Legislación para restaurantes y bares.

#### **Experiencia**



**Departamento Ciencias  
Administrativas**

Mínima: 2 años en cargos de preparación tanto en la brigada de servicio como en la parte administrativa de establecimientos gastronómicos y bares reconocidos.

**Habilidades**

Creatividad, originalidad, gusto, sentido común, capacidad de concentración, identificación de oportunidades, agilidad y certeza en toma de decisiones y solución de problemas, trato con personas.

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 3 Descripción del Cargo de Administrador*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Administrar estratégica y objetivamente el establecimiento</b>	Planeación, organización, dirección, control y evaluación de cada una de las actividades que se involucran en el desarrollo de la empresa	Cumplir con los objetivos y metas trazados por la gerencia Satisfacer las necesidades de los clientes y de los socios Evitar robos de cualquier tipo que perjudique cualquiera de las partes que conforman la organización Garantizar el cumplimiento de normas y reglamentación que obliga la actividad
<b>Atender a los clientes de la empresa</b>	Da la bienvenida, atiende y departe con los clientes	Reconocer al cliente, darle su lugar e importancia e identificar necesidades Fidelizar al cliente
<b>Atender los asuntos de personal</b>	Elaboración de programación y asignación de horarios y turnos Reunión semanal con todo el personal	Contar con personal adecuado, competente, amable y eficaz

	<p>Organización de tareas y responsabilidades para cada cargo</p> <p>Arbitraje de conflictos entre empleados</p> <p>Realiza proceso de selección de personal</p> <p>Autorización de permisos</p>	<p>Atender necesidades del personal</p> <p>Solucionar conflictos</p> <p>Colaborar en el cumplimiento tanto de metas y objetivos profesionales, como personales</p> <p>Conocer ideas y opiniones de empleados</p>
<b>Controlar el desarrollo de la actividad nocturna</b>	<p>Revisión de montaje y aseo</p> <p>Ubicación y detalles de reservas</p> <p>Atención sobre el orden de las instalaciones y el funcionamiento del bar</p> <p>Presentación de personal</p> <p>Control entrada y salida de personal; cumplimiento de horario</p> <p>Autorización manillas cortesía</p>	<p>Cumplir con los objetivos y metas trazados por la gerencia</p> <p>Satisfacer las necesidades de los clientes y de los socios</p> <p>Evitar robos de cualquier tipo que perjudique cualquiera de las partes que conforman la organización</p> <p>Garantizar el cumplimiento de normas y reglamentación que obliga la actividad</p> <p>Verificar el aspecto adecuado de las instalaciones</p>

	Supervisión casting entrada, comportamiento y realización de funciones del personal	Asegurar el correcto funcionamiento de la empresa  Identificar fallas de los procesos y corregirlas
<b>Controlar el manejo de dinero en efectivo</b>	Archivo y revisión de los Cierres Diarios de Micros  Recibe las entradas en efectivo por concepto de cover y caja. Cobro de faltantes  Realiza las consignaciones en efectivo	Evitar pérdidas y robos de dinero
<b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b>	Procesamiento semanal de la información de ventas diarias  Informe de ventas mensuales por producto  Informe de ventas mensuales por mesero  Informe de consignaciones del efectivo correspondiente a venta y cover	Entregar información oportuna a contabilidad  Generar información. Sobre índices de rotación  Analizar eficiencia de los meseros
<b>Planear, coordinar y supervisar actividades especiales</b>	Aprobación de cotizaciones para eventos  Organización de eventos visto bueno al guion  Políticas y autorización de descuentos  Proceso de reservación	Optimizar el desarrollo de la actividad del establecimiento  Garantizar la calidad de los procesos en pro de la satisfacción de los consumidores

	<p>Proceso de compras: autorización de cantidades</p> <p>Organización de las áreas de producción (cocina y bar), compras, administrativa, mantenimiento y parqueadero</p> <p>Administra y controla los desembolsos de fiestas</p>	<p>Asegurar la legalidad de las compras</p> <p>Controlar el gasto para eventos especiales</p>
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	<p>Ejecución de tareas recomendadas.</p> <p>Control de las exhibiciones de las barras</p> <p>Elabora, administra y verifica los presupuestos de obra</p>	<p>Cubrir tareas desatendidas o pendientes</p> <p>Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo</p>
Verificar procesos de costos e ingresos	<p>Aprobación de proveedores</p> <p>Revisión de los informes quincenales generados por el jefe de costos</p> <p>Revisión de inventarios a cierre de mes</p> <p>Revisión mensual informe de parqueadero</p>	<p>Solucionar problemas</p> <p>Suplir necesidades</p> <p>Controlar la ejecución de las tareas</p> <p>Velar por mantener un costo bajo en inventario</p>

**Departamento Ciencias  
Administrativas**

	Revisión caja menor alimentos	
--	----------------------------------	--

*Fuente: Autoría Propia*

**JEFE DE COSTOS**

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación académica específica**

Administración Hotelera con cursos de especialización en el control de costos para bares y restaurantes

**Conocimientos específicos**

Teoría de costos, software Micros y TCR, formatos de control, manejo de inventarios, productos alimenticios; licores, vinos y otras bebidas.

**Experiencia**

1 o 2 años en cargos similares

**Habilidades**

Capacidad de aprehender rápidamente, concentración, trato con personas.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 4 Descripción del Cargo de jefe de Costos*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Administrar caja menor de alimentos</b>	Realiza pagos por conceptos varios Soporta pagos  Pasa cierre a admón., a gerencia y a contabilidad	Efectuar compras de A y B necesarios para el funcionamiento del sitio, obligadas y autorizadas

<p><b>Costear el funcionamiento del establecimiento</b></p>	<p>Actualización base de datos; análisis precios calidades que manejen los proveedores. Análisis de carnicería</p> <p>Recetas estándar A y B</p> <p>Inventarios estimados</p> <p>Comida de personal</p> <p>Funcionarios; consumos internos.</p> <p>Créditos al costo</p> <p>Registros costo</p> <p>Reporte diario de ventas</p> <p>Costo botella bebidas</p> <p>Tabla de rendimiento bebidas</p>	<p>Determinar precios carta de A y B</p> <p>Planear y controlar las entradas y salidas de dinero por ventas de A y B</p> <p>Facilitar e incrementar la obtención de utilidades del establecimiento</p> <p>Controlar los movimientos de costo y gasto generados por la venta de A y B</p> <p>Proyectar ventas, costos y gastos de la actividad para periodos siguientes</p>

	<p>Precios potenciales, reales y carta bebidas</p> <p>Gastos operacionales</p> <p>Registro de facturas en el sistema: ingreso, traslados y correcciones necesarias.</p> <p>Presupuesto de ingresos, costos y gastos</p> <p>Ingreso de obsequios con precio de última compra</p>	
<p><b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b></p>	<p>Informe mensual de costos totales del establecimiento.</p> <p>Revisión de los estados de resultado</p> <p>Presupuesto del área</p> <p>Resultados del conteo de platos vendidos</p> <p>Informe de los resultados del control de inventarios a la administración</p> <p>Informe de costos pre y post evento</p>	<p>Rendir cuentas a la administración y la gerencia</p> <p>Justificar acciones</p> <p>Proponer cambios</p> <p>Identificar oportunidades y amenazas</p> <p>Brindar información que soporte la toma de decisiones</p>

	Informe mensual de faltantes y sobrantes a la gerencia	
<b>Establecer estándares de compra y tamaño de porciones</b>	<p>Lista de especificaciones y condiciones de calidad de A y B</p> <p>Listado de porciones estándar</p> <p>Niveles de stock para almacén</p>	<p>Optimizar y agilizar los procesos de compra y recibo de mercancía</p> <p>Garantizar la calidad de la mercancía comprada</p> <p>Promover el uso y gasto de la materia prima</p>
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	<p>Atender bonificaciones de los proveedores</p> <p>Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)</p>	<p>Cubrir tareas desatendidas o pendientes</p> <p>Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo</p>
<b>Supervisar desempeño del personal a su cargo</b>	<p>Revisión proceso de compra y bodega</p> <p>Revisión de inventarios</p> <p>Inventarios físicos</p> <p>Reuniones</p>	<p>Evaluar ejecución de tareas</p> <p>Garantizar cumplimiento de estándares</p> <p>Brindar seguridad al cliente en los productos que consume</p> <p>Promover buenas relaciones</p> <p>Establecer programas de mejoras</p>

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

**RELACIONES PÚBLICAS Y VENTAS**

**a. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación Académica**

Carrera profesional en Mercadeo con cursos especializados para restaurantes y bares

**Conocimientos Específicos**

Funcionamiento de Restaurantes y Bares – Técnicas, mecanismos y procedimientos de mercadeo para estos establecimientos – Estrategias de promoción y ventas – Conceptos Publicitarios – Trato con medios de comunicación – Organización de eventos

**Experiencia**

Mínima: 2 años en cargos de relaciones públicas, mercadeo y ventas de establecimientos acreditados del sector.

**Habilidades**

Capacidad de negociación, trato con personas, don de servicio, gusto, creatividad.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 5 Descripción del Cargo Relaciones Publicas y Ventas*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área	Informe mensual de comercialización, base de datos de nuevas empresas, hoteles y embajadas con sus respectivos contactos Informe mensual de gestión de la página web	Rendir cuentas a la administración Justificar acciones Proponer cambios Identificar oportunidades y amenazas

	Record de eventos cotizados y realizados con datos completos y monto facturado	Brindar información que soporte la toma de decisiones
<b>Comercializar el sitio para eventos, en hoteles y embajadas</b>	<p>Visitas semanales a empresas, agencias de publicidad y empresas promotoras de eventos</p> <p>Reuniones semanales con gerencia</p> <p>Visitas de presentación a hoteles y embajadas</p> <p>Presentación de actividades y eventos a hoteles y embajadas</p>	<p>Divulgación de El Sitio... a mercados fuera del tradicional</p> <p>Promover el incremento de las ventas del establecimiento</p>
<b>Mercadear las actividades especiales</b>	Entrega de información a los principales públicos y clientes habituales	<p>Dar a conocer las actividades y eventos especiales que se desarrollen</p> <p>Promover el incremento de las ventas del establecimiento</p>
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	<p>Supervisión del trabajo de base de datos y archivo de El Sitio</p> <p>Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)</p>	<p>Cubrir tareas desatendidas o pendientes</p> <p>Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo</p>

Fuente: Autoría Propia

**ALMACÉN**

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación Académica**

Técnico en administración de empresas, ingeniería de alimentos o como mínimo cursos de control y manejo de inventarios, alimentos.

**Conocimientos Específicos**

Políticas de compra – Sistemas de Almacenamiento – Control de inventarios –  
Negociación – Manipulación de alimentos – Especificaciones estándar de compra de AyB –  
Métodos para evaluación de mercancía

**Experiencia**

Mínima: 1 año en cargos dentro de áreas de compra de supermercados o empresas acreditadas del sector.

**Habilidades**

Capacidad de negociación, orden, agilidad y trato con personas.

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 6 Descripción del Cargo Almacén*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Controlar los ingresos y salidas de productos en almacén</b>	Elaboración de inventarios físicos Controles de existencia	Controlar las compras por artículo Prevenir pérdida o robo de mercancía  Mantener stocks.

		Determinar necesidades de compra.
<b>Cumplir con las políticas de compra</b>	Seguimiento estricto de especificaciones y condiciones de calidad Vigilancia de los niveles de stock para almacén  Revisión de requisiciones  Compra de cantidades autorizadas por el administrador	Evitar inconvenientes por incumplimiento o infracción de las políticas establecidas Abastecer a las diferentes áreas en sus carencias  Efectuar una correcta rotación de inventarios  Optimizar el proceso de compra
<b>Despachar requisiciones</b>	Entrega del pedido a la división correspondiente Requisición – vs. – mercancía entregada	Suministrar a cada dependencia la mercancía requerida para el desarrollo de su actividad
<b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b>	Orden de Compra Reporte de recibo de mercancía  Inventarios físicos – vs. – saldos sistema  Control de compras a proveedores  Reporte de ahorros en compras	Rendir cuentas a la administración Justificar acciones  Proponer cambios  Identificar oportunidades y amenazas  Brindar información que soporte la toma de decisiones

	Reportes especiales solicitados	
	Presupuesto del área	
<b>Ordenar y limpiar la Bodega</b>	Ubicación de la mercancía en los estantes correspondientes Aseo y desinfección del espacio físico  Revisión de condiciones de almacenamiento (estado de productos, fechas vencimiento, # etiquetas...)	Asegurar el buen estado y la conservación de la mercancía en bodega  Controlar las existencias en bodega
<b>Realizar inventarios de barras y cocina</b>	Inventario físico así: Cocina: todos los lunes  Barra interna: martes a sábado  Barra externa: jueves a sábado	Colaborar en el control de inventarios al jefe de costos.  Verificar existencias diarias y semanales.
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s) Manejo de la bodega de utilería y dotación  Elaboración y actualización base de datos proveedores	Cubrir tareas desatendidas o pendientes  Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo
<b>Recibir Mercancía</b>	Comparación orden de compra – vs.- factura proveedor: reporte de recibo	Culminar el proceso de compra

	<p>Evaluación de la mercancía</p> <p>Ingreso de la mercancía a la bodega</p>	<p>Disponer de la mercancía comprada</p> <p>Garantizar la calidad de las bebidas alcohólicas para su consumo</p>
<p><b>Responder por los equipos audiovisuales</b></p>	<p>Inventario de equipos en bodega</p> <p>Catálogo de equipos</p> <p>Entrega de equipos requeridos para evento</p> <p>Recibo, evaluación y almacenaje de equipos posterior a los eventos</p>	<p>Mantener en buen estado los equipos</p> <p>Evitar pérdidas o robos</p> <p>Suministrar los equipos requeridos para un evento</p>
<p><b>Tramitar y realizar compras</b></p>	<p>Solicitud de autorización de cantidades de compra (alimentos y otros a jefe de Costos – bebidas al Administrador)</p> <p>Solicitud de cotizaciones</p> <p>Solicitud de aprobación de cotizaciones</p> <p>Formulación de pedidos a los proveedores</p>	<p>Desarrollar el proceso de compra de manera eficiente, sin errores ni contratiempos</p> <p>Obtener la mercancía para la fecha requerida</p> <p>Garantizar cumplimiento del proveedor</p>

	Modificación del pedido (cuando sea necesario)	
	Cancelación del pedido (cuando sea necesario)	

*Fuente: Autoría Propia*

## **PERSONAL OPERATIVO**

### **Generalidades**

### **Conocimientos específicos**

Para el personal de bar:

Conocimiento de toda clase de bebidas y experiencia en la preparación de cócteles.

ü Conocimientos básicos del servicio de bar y bebidas.

Para el personal de comedor:

ü Conocimientos básicos del servicio de alimentos y bebidas.

### **Cualidades**

ü Ánimo de superación y gusto por el trabajo.

ü Atento y amable: escuchar, orientar, respetar, saber interpretar, saber comunicar y ser cortés.

ü Colaborador con sus compañeros y comprensivo.

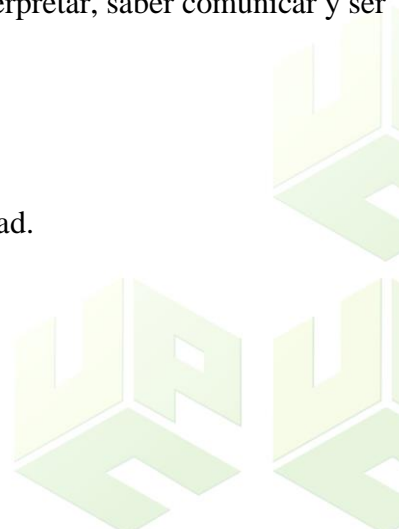
ü Desplazamiento con naturalidad, rápido y sin brusquedad.

ü Elegancia en el desempeño del rol.

ü Responsable, tolerante y paciente.

ü Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda.

ü Uso de un adecuado vocabulario con locución clara.



**Departamento Ciencias  
Administrativas**

Habilidades especiales

- ü Agilidad corporal y mental
- ü Capacidad de retención
- ü Diligente y eficaz.
- ü Trato con personas y don de servicio

**Modales**

- ü Puntual y cumplido.
- ü Sencillo.
- ü Respetuoso con la intimidad de los clientes y con los mandatos superiores.

Requisitos mínimos

ü Excelente salud física, sobre todo en lo concerniente a piernas y brazos; pies sanos y resistentes.

ü Aseo diario indispensable, manos cuidadas, uñas cortas y limpias, ropa y uniforme limpios y planchados y zapatos limpios y cómodos.

ü Personas normales que no tengan defectos físicos que puedan originar cierto tipo de impresión a los clientes.

- ü Bachilleres

**CAPITÁN DE MESEROS**

**a. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

Formación académica específica

Carrera técnica de servicio para establecimientos de AyB y/o cursos de formación en el tema.

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

**Conocimientos Específicos**

Funcionamiento de Restaurantes y bares – Técnicas, mecanismos y procedimientos de servicio – Tipos de servicio – Clases de montaje – Información general, apertura y servicio de licores y vinos – Terminología de AyB – Componentes de vajilla, cristalería y cubertería.

**Experiencia**

Mínima: 1 año en cargos de dirección de servicio en restaurantes, bares y/u hoteles acreditados.

**Habilidades**

Aptitud para control y manejo de personal, trato con personas, don de servicio, gusto.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 7 Descripción del Cargo Capitán de Meseros*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMEINTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Capacitar al personal a su cargo</b>	Exponer y recordar especificaciones de presentación personal, normas de cortesía, trabajo en equipo, sistema de órdenes, tipo de servicio, forma de retirar los platos, prevención de accidentes, estaciones de servicio, presentación de cuentas, sistema de propinas, tráfico en la cocina, montajes de mesa, tipos de cubiertos; loza y cristalería, descorche de	Reducir índice de ocurrencia de errores de servicio Poner a disposición del cliente personal capaz y competente Hacer más eficaz el proceso de servicio

	vinos y licores y explicación detallada del contenido de la carta	
<b>Coordinar el servicio en el comedor</b>	<p>Definición tipo de servicio</p> <p>Asignación de zonas de trabajo al personal de comedor y bar, según la programación hecha por la administración</p> <p>Lista de revisión: aseo general del lugar, material y equipo, montaje correcto, música ambiental, suministros suficientes, mise en place completo, papelería suficiente</p> <p>Ordenamiento de reservas</p> <p>Recepción y despido de clientes</p> <p>Atención de quejas y problemas de los clientes</p> <p>Verificación de procedimientos y normas</p> <p>Asignación de responsabilidades por zona</p>	<p>Optimizar el servicio del establecimiento</p> <p>Satisfacer necesidades y expectativas del cliente</p> <p>Motivar el regreso de los clientes</p> <p>Aportar en la consecución del incremento en las ventas</p> <p>Organizar la distribución física del comedor para determinar las mesas disponibles</p>

	Establece cooperación entre cocina, bar y comedor	
<b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b>	<p>Reporte de consumo de suministros</p> <p>Informe de funcionamiento del servicio en el comedor</p> <p>Presupuesto del área</p>	<p>Rendir cuentas a la administración</p> <p>Justificar acciones Proponer cambios</p> <p>Identificar oportunidades y amenazas</p> <p>Brindar información que soporte la toma de decisiones</p>
<b>Elaborar requisiciones</b>	<p>Pedidos de suministros o insumos a bodega para la actividad diaria o para eventos</p> <p>Revisión diaria de calentadores en terraza</p>	<p>Garantizar la disposición de suministros varios y de gas para los calentadores de ambiente</p>
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	<p>Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)</p> <p>Planear servicio para los eventos</p>	<p>Cubrir tareas desatendidas o pendientes</p> <p>Colaborar con la prevención de fallas</p> <p>Efectuar reparaciones urgentes</p> <p>Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del</p>

		establecimiento y al desempeño de su cargo
<b>Supervisar desempeño del personal a su cargo</b>	<p>Revisa el correcto montaje del bar, luces, calentadores, cocuyos, fuente, avisos, pendones y demás.</p> <p>Lista de revisión: puntualidad, aseo y disciplina</p> <p>Revisión del desempeño</p> <p>Reuniones</p> <p>Verificación de normas y procedimientos</p> <p>Cobro correcto de las cuentas y eficiencia de los cajeros</p>	<p>Evaluar la ejecución de tareas</p> <p>Garantizar el cumplimiento de estándares</p> <p>Promover buenas relaciones</p> <p>Establecer programas de mejoras</p>

*Fuente: Autoría Propia*

## **MESERO**

### **a. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

#### **Formación Académica Específica**

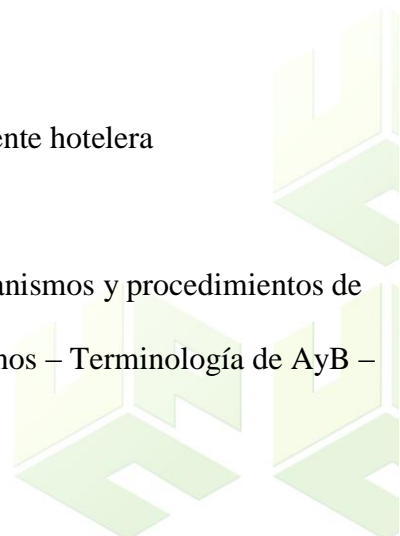
Estudiantes universitarios en cualquier área, preferiblemente hotelera

#### **Conocimientos Específicos**

Funcionamiento de restaurantes y bares – Técnicas, mecanismos y procedimientos de servicio – Tipos de servicio – Apertura y servicio de licores y vinos – Terminología de AyB –

Componentes de vajilla, cristalería y cubertería

#### **Experiencia**



Ninguna indispensable, solo ganas de aprender

**Habilidades**

Ninguna en particular además de las generales para el personal de servicio

*Tabla 8 Descripción del Cargo Mesero*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Conocer la carta en su totalidad y con lujo de detalles</b>	Aprendizaje del menú, su contenido, formas de preparación, gramaje carnes, opciones de acompañamientos, precios, sabores...	Ofrecer un excelente servicio Estar en capacidad de sugerir y/o vender al cliente los productos
<b>Desempeñar sus funciones con excelente presentación personal</b>	No joyas ni lociones fuertes Uñas cortas, limpias y sin esmalte  Afeitados (no-barba; no-bigote) y con pelo corto para los hombres  Maquillaje suave y pelo arreglado para las mujeres  A las 7:00 debe presentarse listo y cambiado en el comedor	Dar una excelente impresión al cliente Mantener el status del establecimiento
<b>Montar y limpiar el Bar</b>	Colocación de mantelería, tapas de papel y tend cards utilizadas en el momento	Brindar condiciones necesarias para la correcta presentación de mesas

	<p>Limpieza cargue y ubicación de lámparas de parafina y ceniceros</p> <p>Recoger cristalería, lámparas y ceniceros, subir sillas y recoger basura de la zona donde haya trabajado cada noche</p>	<p>Generar una buena impresión y hacer sentir cómodo al cliente</p>
<p><b>Realizar funciones extraordinarias</b></p>	<p>Colaboración con el aseo y cuidado del comedor y la dotación del mismo</p> <p>Reemplazo del capitán en su ausencia</p> <p>Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)</p> <p>Aviso de inconvenientes al administrador o encargado</p> <p>Entrega de sugerencias y observaciones</p>	<p>Ayudar en la excelencia de la presentación del comedor</p> <p>Cubrir sus funciones y aprenderlas</p> <p>Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo</p>
<p><b>Servir y recoger mesas</b></p>	<p>Recepción y despido de clientes</p> <p>Presentación y toma de órdenes</p>	<p>Hacer más eficaz el proceso de servicio</p> <p>Satisfacer necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>Motivar el regreso del cliente</p>

	<p>Elaboración de comandas y digitación del pedido en el sistema</p> <p>Montar cubertería y servilletas</p> <p>Control de preparación y mecánica</p> <p>Servicio de bebidas</p> <p>Servicio de pan y platos a la mesa</p> <p>Recogida de vajilla y cristalería sucia, cambio de ceniceros sucios, puesta de hielo</p> <p>Encendido de cigarrillos a los clientes</p>	
<b>Pago de cuentas correspondientes a las mesas de su zona</b>	Mise en place de platos, cubertería, cristalería, servilletas, pitillos, ceniceros, saleros, sobres de azúcar y sabro...	Prevenir retrasos durante el servicio Minimizar riesgos de incurrir de errores por ausencia de insumos
<b>Surtir estaciones de servicio</b>	Mise en place de platos, cubertería, cristalería, servilletas, pitillos, ceniceros,	Prevenir retrasos durante el servicio

**Departamento Ciencias  
Administrativas**

	saleros, sobres de azúcar y sabro...	Minimizar riesgos de incurrir de errores por ausencia de insumos
<b>Verificar el consumo de las mesas</b>	Atención constante a la mesa, incentivo del incremento del consumo	Impulsar las ventas Aumentar el consumo promedio por pax

*Fuente: Autoría Propia*

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

Verificar el consumo de las mesas Atención constante a la mesa, incentivo del incremento del consumo Impulsar las ventas  
Aumentar el consumo promedio por pax

**a. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación académica específica**

Cursos de preparación y servicio de bebidas, enología, cócteles, decoración

**Conocimientos específicos**

Clasificación de bebidas alcohólicas – Orígenes y composición – Formas de presentación – Descorche y servicio – Tabla de rendimiento – Bebidas mezcladoras – Cócteles – Decoración

**Experiencia**

Mínima: 2 años en cargos similares en bares acreditados

**Habilidades**

Destreza manual, gusto, agilidad, fuerza física, trato con personas

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 9 Descripción del Cargo Auxiliar*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
----------------	----------------------	-----------------

<p><b>Desempeñar sus funciones con una excelente presentación personal</b></p>	<p>No joyas ni lociones fuertes Uñas cortas, limpias y sin esmalte Afeitados (no barba; no bigote) y con pelo corto</p>	<p>Dar una excelente impresión al cliente Mantener el status del establecimiento</p>
<p><b>Alistar y cerrar el bar</b></p>	<p>Mise en place: preparación de máquinas, surtimiento de neveras, verificación de stocks de bebidas, alimentos y suministros Recibo de pedido de bodega  Montaje de su respectiva área  Recogida y limpieza final  Alista y saca la basura</p>	<p>Prevenir retrasos durante el servicio Minimizar riesgos de incurrencia de errores por ausencia de insumos necesarios  Brindar condiciones necesarias para la correcta presentación de la barra y de las mesas de la terraza  Generar una buena impresión y hacer sentir cómodo al cliente</p>
<p><b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b></p>	<p>Inventario de bar Inventario físico con jefe costos (primer día de cada mes.)  Inventario de cristalería (15 y 30 de cada mes)  Informe de funcionamiento del bar</p>	<p>Elaborar requisiciones según el inventario Rendir cuentas a la administración  Justificar acciones  Proponer cambios</p>

	Presupuesto del área	Identificar oportunidades y amenazas  Brindar información que soporte la toma de decisiones
<b>Elaborar requisiciones</b>	Supervisar desempeño del personal a su cargo	Garantizar la disposición de materias primas requeridas para el despacho de bebidas
<b>Exhibir licores</b>	Decoración de estanterías con botellas y elementos decorativos, bajo órdenes de la administración	Generar ambiente agradable y llamativo  Promover el consumo de bebidas
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)	Cubrir tareas desatendidas o pendientes  Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al el buen funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo
<b>Servir y elaborar bebidas por impresión remota de meseros o por solicitud directa del cliente en la barra</b>	Toma de órdenes  Preparación de cócteles  Servicio de bebidas  Decoración de recipientes para servir las bebidas	Satisfacer necesidades y expectativas de los clientes  Cumplir con los pedidos de comandas  Atender a los clientes en las barras  Dar las bebidas a los meseros para que las sirvan a las mesas

**Departamento Ciencias  
Administrativas**

Supervisar desempeño del personal a su cargo	Servicio general, aseo en la preparación, cumplimiento de estándares, entrega de bebidas en comanda	<p>Evaluar ejecución de tareas</p> <p>Garantizar cumplimiento de estándares</p> <p>Promover buenas relaciones</p> <p>Establecer programas de mejoras</p>
--	---	--

*Fuente: Autoría Propia*

**PERSONAL DE COCINA**

**Generalidades**

- Conocimientos específicos, manipulación de alimentos
- Uso de batería de cocina
- Conocimientos básicos de la preparación de alimentos

**Cualidades**

- Ánimo de superación y gusto por el trabajo
- Atento y amable: escuchar, orientar, respetar, saber interpretar, saber comunicar y ser cortés.
- ü Colaborador con sus compañeros.
- ü Comprensivo.
- ü No temperamental, tolerante y paciente.
- ü Responsable
- ü Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda.

**Habilidades especiales**

- ü Agilidad



*Departamento Ciencias  
Administrativas*

- ü Capacidad de retención
- ü Destreza manual
- ü Diligente y eficaz.
- ü Trato con personas y don de servicio

Modales

- ü Puntual y cumplido.
- ü Sencillo.
- ü Respetuoso con sus compañeros y con los mandatos superiores.
- ü Uso de un adecuado vocabulario con locución clara.

Requisitos mínimos

ü Excelente salud física, sobre todo en lo concerniente a piernas y brazos; pies y manos sanos y resistentes.

ü Aseo diario indispensable, manos cuidadas, uñas cortas y limpias, ropa y uniforme limpios y planchados y zapatos limpios y cómodos.

ü Bachilleres

**JEFE DE COCINA**

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación académica específica**

Carrera técnica – profesional de cocina

Cursos de actualización y especialización

**Conocimientos específicos**

Dirección, organización, planeación, orden y control de cocinas – Conocimiento materias primas, equipos y técnicas de preparación de alimentos – Tiempos de cocción – Sistemas de

**Departamento Ciencias  
Administrativas**

trabajo en la cocina – Procesos de menú y carta – Manipulación de alimentos – BPF – Métodos de conservación y almacenamiento – Legislación Sanitaria – Factores de alteración de los alimentos.

**Experiencia**

Mínima: 5 años como jefe de partida en diferentes cocinas de restaurantes y/u hoteles acreditados

**Habilidades**

Creatividad, originalidad, sentido común, capacidad de concentración, agilidad.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

**AUXILIAR DE COCINA CALIENTE**

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación académica específica**

Formación técnica.

**Conocimientos específicos**

Tiempos de cocción de los alimentos – Técnicas y formas de cocción – Técnicas para identificar alimentos descompuestos – Manipulación de alimentos

**Experiencia**

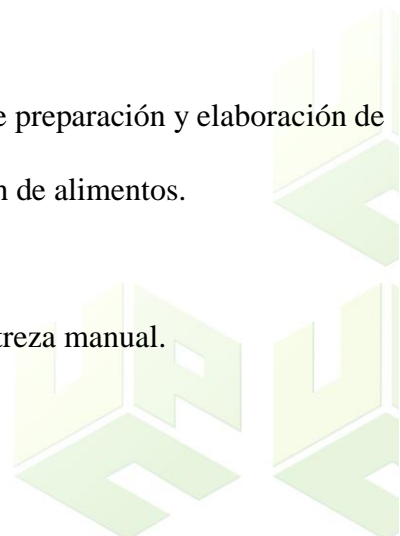
Mínima: 1 año en cargos similares en establecimientos de preparación y elaboración de alimentos que cumplan con las normas mínimas de manipulación de alimentos.

**Habilidades**

Capacidad de rápida aprehensión de procedimientos, destreza manual.

**b. DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

*Tabla 10 Descripción del Cargo Auxiliar de Cocina Caliente*



FUNCION	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
<p><b>Controlar la calidad de los procesos</b></p>	<p>Supervisión de condiciones de alimentos que recibe la cocina</p> <p>Adecuada rotación de inventarios</p> <p>Inspección de porciones, limpieza y decoración de platos</p> <p>Aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad</p> <p>Vigilancia de aseo y desinfección de la cocina</p>	<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes</p> <p>Garantizar el servicio al cliente de un producto de la más alta calidad</p> <p>Cumplir estándares establecidos</p>
<p><b>Coordinar los asuntos del personal de cocina</b></p>	<p>Capacitación y entrenamiento</p> <p>Supervisión del trabajo</p> <p>Elaboración de horarios y programación</p> <p>Reuniones periódicas</p> <p>Mantenimiento de disciplina y aseo</p>	<p>Contar con el personal adecuado</p> <p>Evaluar el desempeño del personal a su cargo</p> <p>Mantener buenas relaciones de trabajo entre el personal</p>
<p><b>Elaborar informes de la actividad y funcionamiento del área</b></p>	<p>Elabora inventarios diarios y físico semanal</p> <p>Diseño y estructura de menús para eventos</p>	<p>Rendir cuentas a la administración</p> <p>Justificar acciones</p> <p>Proponer cambios en beneficio del establecimiento</p>

	<p>Establecimiento de máximos y mínimos</p> <p>Estructura menú para empleados</p>	<p>Brindar información que soporte la toma de decisiones</p> <p>Identificar fortalezas y debilidades</p>
<b>Elaborar y autorizar pedidos o transferencias</b>	<p>Revisión de inventario de despensa,</p> <p>Diligencias listas de mercado y requisiciones</p> <p>Visto bueno a solicitudes hechas por los ayudantes</p>	<p>Abastecer la despensa</p> <p>Evitar inconvenientes y retrasos en el servicio al cliente</p> <p>Controlar la cantidad de los pedidos</p>
<b>Procesar las comandas</b>	<p>Recepción de las comandas de los meseros</p> <p>Verificación de pedidos en las comandas</p> <p>Anunciación de las órdenes</p> <p>Control sobre pedidos pendientes</p> <p>Reclamación al auxiliar responsable por la tardanza de un plato</p> <p>Reunión de comandas marchadas para enviarlas al jefe de costos</p>	<p>Controlar el proceso de producción</p>

<p><b>Realizar funciones extraordinarias</b></p>	<p>Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s) Programar y dividir el trabajo en la cocina  Planeación de menús especiales para eventos</p>	<p>Cubrir tareas desatendidas o pendientes  Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo</p>
<p><b>Supervisar desempeño del personal a su cargo</b></p>	<p>Revisión del mise en place Revisión de producción de platos, calidad y presentación  Verificación de limpieza y mantenimiento del equipo  Control de uso de la materia prima  Prevención de pérdidas y robos</p>	<p>Evaluar ejecución de tareas Garantizar cumplimiento de estándares  Brindar seguridad al cliente en los productos que consume</p>



**Departamento Ciencias  
Administrativas**

<p><b>Velar por la reducción de costos</b></p>	<p>Planeación adecuada con objetivos</p> <p>Organización de la cocina</p> <p>Coordinación entre las áreas de producción y servicio</p> <p>Evasión de costos excesivos</p> <p>Optimización del uso de recursos</p>	<p>Contribuir al incremento de los ingresos; utilidades del establecimiento</p>
--	---	---

*Fuente: Autoría Propia*

**AUXILIAR DE COCINA FRIA**

**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS**

**Formación Académica**

Ninguna Especifica

**Conocimientos específicos**

Tiempos de cocción de los alimentos – Técnicas y formas de cocción, de preparación de alimentos y platos fríos – Técnicas para identificar alimentos descompuestos – Manipulación de alimentosa indispensable.

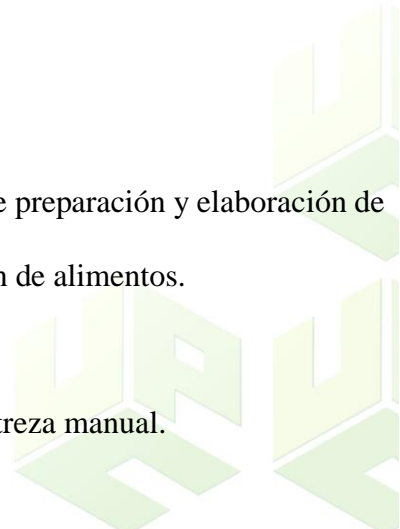
**Experiencia**

Mínima: 1 año en cargos similares en establecimientos de preparación y elaboración de alimentos que cumplan con las normas mínimas de manipulación de alimentos.

**Habilidades**

Capacidad de rápida aprehensión de procedimientos, destreza manual.

**DESCRIPCION DEL CARGO**



*Tabla 11 Descripción del Cargo Auxiliar de Cocina Fría*

<b>FUNCION</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Colaborar con el orden y aseo</b>	Limpieza y arreglo de su área respectiva de trabajo	Avanzar en este proceso Mantener limpia la cocina
<b>Cumplir normas de manipulación de alimentos y estándares</b>	Seguimiento y práctica de la normatividad Aplicación de recetas estándar	Ofrecer al cliente alimentos agradables y seguros Satisfacer los gustos y expectativas de los clientes Mantener la calidad que identifica al establecimiento
<b>Preparar alimentos</b>	Elaboración de entradas frías, salsas y postres	Aportar la parte correspondiente de los pedidos que llegan a la cocina
<b>Realizar el mise en place de su área</b>	Alistamiento de ingredientes, utensilios y demás elementos requeridos para el desempeño de sus labores	Agilizar la marcha de los pedidos Evitar inconvenientes por faltantes
<b>Realizar funciones extraordinarias</b>	Limpieza de cocina Colaboración en la cocina a los demás cargos  Ejecución de las tareas encomendadas por su (s) jefe (s)	Agilizar la marcha de órdenes Cubrir tareas desatendidas o pendientes  Cumplir con todas las actividades necesarias que contribuyan al funcionamiento del establecimiento y al desempeño de su cargo

*Fuente: Autoría Propia*

### **3.3. Socialización Manual de Funciones de Restaurante León Gourmet**

El manual de funciones que se desarrolló, fue socializado con los trabajadores de la parte operativa y administrativa, para retroalimentar las obligaciones de cada uno y en pro de brindar un mejor servicio a los clientes y desempeñar de forma más adecuada sus funciones diarias.

A continuación, se evidenciarán las fotografías de la capacitación

*Figura 3 Fotografía Capacitación*



*Fuente: Autoría Propia*



*Figura 4 Fotografía de Capacitación*



*Fuente: Autoría Propia*



### Conclusiones

- Todos y cada uno de los procesos de la empresa son importantes para el desarrollo de la misma, ya que contribuyen de uno u otra forma, ya que si alguno de este proceso ni funciona adecuadamente es eslabón se rompe la cadena del curso del proceso se no funciona adecuadamente.
- Los procesos estratégicos de la empresa son aquellos, que están relacionados con la determinación de políticas internas, objetivos, metas de la entidad, así como asegurar el cumplimiento, lo que quiere decir que hacia donde se dirige la entidad es el norte de la misma.
- Las empresas que tienen unos procesos estrategias definidos conocen el norte de su empresa, lo cual es lo mas importante para el éxito de una empresa.
- No es solo cumplir con la normatividad, sino además hacerlo por convicción propia.



### **Recomendaciones**

- Hacer un examen exhaustivo a la propuesta de mejora en la empresa
- Hacer inspecciones constantes de las áreas de la empresa
- Un indicador estratégico sería de mucha utilidad, para alcanzar las metas que se establecen en la organización.
- La evaluación y el control en un proceso estratégico son muy importante, para su adecuado
- El primer elemento del mercadeo, importante para este tipo de negocios es darse a conocer en redes sociales y tener canales de atención eficientes, para los clientes cumplimiento



### Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2019). *12 Pasos Para Transformarse En Un Jefe Entrenador*. Ediciones Granica.
- Angélica, J. E. K., Eduardo, S. P. E., & Arturo, M. C. J. (2017). *AÑO DE ELABORACIÓN: 2017*. 6.
- Berry, L. L., Brown, C. W., & Bennett, D. R. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=55775>
- Botía, A. B. (2002). El estudio de caso como informe biográfico-narrativo. *Arbor*, 171(675), 559–578. <https://doi.org/10.3989/arbor.2002.i675.1046>
- Carrasco Oate, C. (2015a). *Experiencias de buenas prácticas laborales: En empresas de la Región Metropolitana*.
- Carrión, A., & Leonor, N. (2014). *Rediseño del organigrama estructural, funcional; levantamiento de perfiles y funciones por competencias y su implementación en la Cooperativa de ahorro y crédito Multicoop de la ciudad de Cuenca durante noviembre del 2013 a mayo 2014*. 269.
- Chacón, D., Dijort, O., & Castrillo, J. (2001). *SUPERVISIÓN Y CONTROL DE PROCESOS*. 35.
- Chaves Ávila, R., & Monzón Campos, J. L. (2018). La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: Innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, 93, 5.  
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.93.12901>

*Departamento Ciencias  
Administrativas*

- Chica Mejía, J. E. (2011). *Definición de los sectores económicos intensivos en conocimiento a partir de la clasificación que hace la OCDE y el análisis del nivel de cualificación de los trabajadores: Análisis para Catalunya*. <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/15389>
- Definición de Gourmet » Concepto en Definición ABC*. (2022).  
<https://www.definicionabc.com/general/gourmet.php>
- Espinoza, O., & Portales, U. D. (2009). *Reflexiones sobre los conceptos de “política”, políticas públicas y política educacional*. 14.
- Martínez, J. (2020). Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas. *Scientia*, 30(2), 68–95.
- Organización—Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia*. (s/f). Recuperado el 15 de junio de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Ponce, A. R. (1978). *Administración de empresas: Teoría y práctica*. Editorial Limusa.
- Schlemenson, A. (1998). *ANÁLISIS ORGANIZACIONAL Y EMPRESA UNIPERSONAL*. 7.
- Vahos, H. A. G. (s/f). *Mejora continua en las empresas*. 14.
- Yarce, J. (2006). *El Poder de Los Valores En Las Organizaciones*. Herberto Ruz.



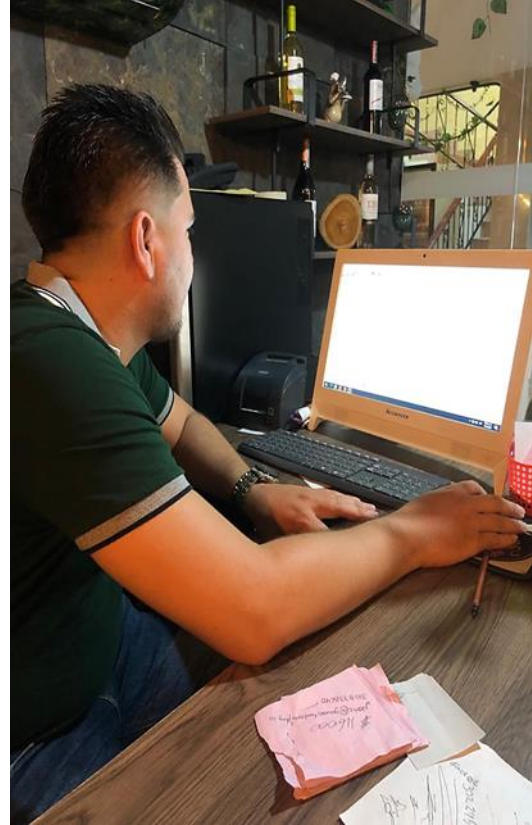
**Anexos**

*Anexo 2 Fotografía Estudiante en su Lugar de Trabajo*

*Anexo 1 Fotografía 2 Estudiante en su Lugar de Estudio*



*Fuente: Autoría Propia*



*Fuente: Autoría Propia*




Anexo 4 Asistencia Capacitación

Area		Nombre y Apellido	Id	Firma
Mesera		Diego Fabian Quintero	105977331	<i>[Signature]</i>
Jefe de cocina		JOSEMI SALGADO	1029579223	<i>[Signature]</i>
Mesera		ANGIE LONDE JIMENEZ	106792439	<i>[Signature]</i>
Chef		OSWALDO CARRERA M.	1065895229	<i>[Signature]</i>
Auxiliar		Osvaldo Patricio Ponce	149670113	<i>[Signature]</i>

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CAPACITACION	
--	--

Fuente: Autoría Propia

		<b>PLANILLA DE ASISTENCIA A CAPACITACION</b>	
<b>TEMAS DE CAPACITACION</b>			
Manual de Funciones			
<b>Encargado de la Capacitacion</b>			
Nombre: <i>Jhon Deiver Castellano Hernandez</i>		Cargo: <i>Socializador</i>	
Lugar: <i>Restaurante D'Leon Gomez</i>			
Area	Nombre y Apellido	Id	Firma
Mesa	<i>Diego Humberto Sanchez</i>	<i>1013917331</i>	<i>[Firma]</i>
Jefe de cocina	<i>WISMI Soto Rios</i>	<i>1029579223</i>	<i>[Firma]</i>
Mesero	<i>Antje Landa Jarama</i>	<i>100792439</i>	<i>[Firma]</i>
Chief	<i>Considera Gomez M</i>	<i>1085895229</i>	<i>[Firma]</i>
Auxiliar	<i>César Patricio Ponce</i>	<i>49690113</i>	<i>[Firma]</i>
FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA CAPACITACION			