



# m&m

## RESTAURANTE

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b> |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br><b>DE EMPRESAS</b> |
|   | <b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b>        |   |

## **PRÁCTICAS CURRICULARES**



**GREISY ZAYAS SAJONERO**

**CC: 1.002.465.532**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA**

**DIRECCIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y  
ECONÓMICAS, PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
AGUACHICA, CESAR**

**2023**

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b> |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | <b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b>        |  |

**PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE RECURSOS  
HUMANOS DEL RESTAURANTE M&M DE AGUACHICA**

**GREISY ZAYAS SAJONERO**

**CC: 1.002.465.532**



**KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, SECCIONAL AGUACHICA**



**DIRECCIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y  
ECONÓMICAS, PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
AGUACHICA, CESAR**

**2023**



|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....  | 10 |
| <b><u>CAPÍTULO 1</u></b> .....  | 12 |
| <b><u>1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA</u></b> .....                     | 12 |
| <b><u>1.2 VISIÓN</u></b> .....  | 13 |
| <b><u>1.3 POLÍTICAS EMPRESARIALES</u></b> .....                           | 14 |
| <b><u>1.4.2 POLÍTICAS PARA RESERVAS EN M&amp;M RESTAURANTES</u></b> ..... | 15 |
| <b><u>1.5 VALORES</u></b> .....   | 20 |
| <b><u>1.6 ORGANIGRAMA</u></b> .....                                       | 22 |
| <b><u>1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA</u></b> .....                    | 23 |
| <b><u>CAPÍTULO 2</u></b> .....  | 24 |
| <b><u>1.2. DIAGNÓSTICO</u></b> .....                                      | 24 |
| <b><u>1.3. JUSTIFICACIÓN</u></b> .....                                    | 33 |
| <b><u>2.3.1 Justificación Teórica</u></b> .....                           | 33 |
| <b><u>2.3.2 Justificación Práctica</u></b> .....                          | 34 |
| <b><u>2.3.3 Justificación Social</u></b> .....                            | 34 |
| <b><u>1.4. OBJETIVOS</u></b> .....  | 35 |

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

|  |    |
|--|----|
| <b><u>1.4.1. Objetivo general</u></b> .....                  | 35 |
| <b><u>1.4.2. Objetivo general</u></b> .....                  | 35 |
| <b><u>1.5. PLAN DE ACTIVIDADES</u></b> .....                 | 36 |
| <b><u>CAPÍTULO 3</u></b> .....                               | 37 |
| <b><u>3.1 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u></b> .....            | 37 |
| <b><u>3.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</u></b> ..... | 37 |
| <b><u>3.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</u></b> ..... | 39 |
| <b><u>3.4 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3</u></b> ..... | 40 |
| <b><u>CONCLUSIONES</u></b> .....                             | 41 |
| <b><u>RECOMENDACIONES</u></b> .....                          | 42 |
| <b><u>ANEXOS</u></b> .....                                   | 43 |
| <b><u>4. ANEXOS</u></b> .....                                | 43 |



|   |   |  |
|---|---|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b><br><br><b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b> | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br><b>DE EMPRESAS</b> |
|---|---|--|

## AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha dado para llevarme a donde estoy ahora, a la Universidad Popular del Cesar, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente a través de su cuerpo de docentes profesionales que me han apoyado durante todo el proceso, trabajo y dedicación, que va hacia un solo camino para convertirme en un profesional completo.



Sin dejar a un lado el apoyo incondicional de mi familia que son unos de mis pilares más importante para no desfallecer en este proceso que es constante, por otro lado, agradezco al Gerente General del Restaurante M&M por abrirme sus puertas y apoyarme con información para lograr las metas propuestas por este proyecto.

**Greisy Zayas Sajonero**

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR<br><br>PRÁCTICAS CURRICULARES | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br><b>DE EMPRESAS</b> |
|---|---|--|



## LISTA DE GRÁFICAS

*Gráficas 1 Organigrama* ..... 22

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br><b>DE EMPRESAS</b> |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |



## LISTA DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| <i>Tabla 1 Perfil laboral .....</i>     | <i>25</i> |
| <i>Tabla 2 Matriz DOFA .....</i>        | <i>31</i> |
| <i>Tabla 3 Plan De Actividades.....</i> | <i>36</i> |

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

## LISTA DE ILUSTRACIONES

|  |           |
|--|-----------|
| <i>Ilustración 1 Perfil de Instagram .....</i>               | <i>26</i> |
| <i>Ilustración 2 Perfil de Facebook.....</i>                 | <i>27</i> |
| <i>Ilustración 3 Perfil WhatsApp .....</i>                   | <i>28</i> |
| <i>Ilustración 4 Perfil portal web.....</i>                  | <i>29</i> |
| <i>Ilustración 5 Infraestructura interna y externa .....</i> | <i>30</i> |
| <i>Ilustración 6 Localización .....</i>                      | <i>31</i> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b><br><br><b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b> | <br><b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b> |
|---|---|--|

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el campo de recursos humanos juega un papel muy importante en el desarrollo de una cultura organizacional positiva, aumentando el compromiso y la productividad de los empleados. La función de Recursos Humanos también lidera el bienestar y el desarrollo personal de los empleados.

El objetivo de la gestión de recursos humanos es que la empresa cuente con el personal más idóneo y calificado, reciba una remuneración generosa, busque los máximos beneficios y establezca funciones para que cada miembro de la empresa pueda dar lo mejor de sí para lograr los objetivos de la organización.

Por lo antes mencionado la gestión que se realizará en el restaurante M&M, será muy integral ya que se estará manejando cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo y supervisando su labor, también respaldando de alguna forma sus beneficios que tienen por participar en la organización, de muchas maneras se puede contribuir al crecimiento y funcionamiento del restaurante, desde mi punto de vista, desde mi profesión como lo es administración de empresas en curso en la universidad popular del cesar, siendo así que en las prácticas curriculares tendrán seguimiento constante por parte de la misma, para el crecimiento profesional y personal.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

## GLOSARIO

**Empresa:** Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela"

**Restaurante:** Según Mincetur: Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, producida por terceros y/o a través de cocinas centrales, cumpliendo con lo establecido en la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios afines aprobada por el Ministerio de Salud.



**Clientes:** “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización. (Thompson, 2009)

**Recursos humanos:** Taylor consideró los recursos humanos y materiales no tanto recíprocamente ajustables, sino, sobre todo, al hombre trabajando como un apéndice de la maquinaria industrial.

**Personal:** Según Chiavenato, (2007, p. 94) son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea.

**Atención al cliente:** Philip Kotler define la satisfacción del cliente como "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas".

**Calidad:** “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993)

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## CAPÍTULO 1

### 1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA



Todo empezó con un sueño...

M&M surge un 24 de abril del año 2015 gracias al esfuerzo y dedicación de sus fundadores, Eduardo Enrique Miraval Ossa y Hernán Darío Méndez Carvajal, a raíz de la falta de oportunidades laborales y la poca variedad de comida, en dicho año el mercado gastronómico en Aguachica era muy descuidado con sus clientes: muy mal atendidos no ofrecían una buena experiencia a la hora de comer, etc. Aprovechamos esas debilidades existentes y empezamos a trabajar en una pizzería que tuviera en cuenta todas esas debilidades para convertirlas en fortalezas.

Es por esto que, M&M abre sus puertas al público como M&M Pizza Bar ubicado sobre la calle 6 # 18-03 en Aguachica – Cesar, con un concepto minimalista, algo muy sencillo pero bonito, el primer restaurante en el municipio que te ofrecía unas sillas cómodas, aire acondicionado y en donde podías encontrar además de pizzas, bebidas y coctelería; una excelente atención, música ambiental y los jueves músicos en vivo.

Para el año 2016, debido a que no se contaba con suficiente espacio para atender a todos sus comensales, sus dueños deciden ampliar sus instalaciones en el mismo sitio, uniendo un local que se encontraba aledaño al restaurante que en el momento se encontraba desocupado. Y con ello la primera modificación de su paleta de colores, concepto y logo. Así como también su menú original, incluyendo todos esos platos sugeridos por sus clientes.

Tiempo después, bajo la crisis de la pandemia, surge una reestructuración de la imagen que se conocía del restaurante, desde su logo el cual hace honor a los apellidos de los fundadores (Méndez & Miraval), su paleta de colores, capital humano de calidad y certificado y adecuaciones de sus espacios para mayor comodidad de sus clientes, apuntando no simplemente a comer rico sino a brindar una experiencia a la hora de comer, en pocas palabras un servicio integral. Para concluir, M&M es una construcción de mucho esfuerzo, dedicación, resiliencia y apoyo familiar.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## 1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

M&M es un Restaurante de corte italiano, constituida bajo la figura jurídica de Méndez y Miraval S.A.S con número de Nit: 901.323.044-9 y cuenta con su actividad principal la cual se incluye la preparación y venta de alimentos y bebidas para consumo en el lugar, así como la atención al cliente y la gestión de inventario y suministros. También puede incluir servicios de entrega a domicilio. Su clasificación según la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIU), corresponde al código 5611 «Expendio a la mesa de comidas preparadas»

### MISIÓN.



M&M Restaurantes, ofrece lo mejor de la gastronomía culinaria, platillos con todo el sabor innovador, higiene y calidad, preparados por manos expertas y capacitadas, con el mejor servicio y atención de la región, en espacios cómodos y agradables para disfrutar en compañía de las personas que amas, logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### 1.21. Análisis:

Desde un punto de vista crítico, considero que, para el público objetivo debe ser breve, clara y sencilla de entender, cosa que carece la misión de M&M, ya que se evidencia que solo está enfocada en satisfacer las necesidades del cliente, donde se dejan aspectos muy importantes a mencionar como el impacto innovador, la sostenibilidad en el mercado y el impacto en la sociedad general, es así donde una modificación le quedaría bien para mencionar objetivos específicos, sin ninguna excepción.

### 1.2 VISIÓN

En el 2027 ser reconocidos a nivel departamental como uno de los restaurantes más preferidos por sus clientes gracias a su gastronomía, servicio y ambientes cómodos, esto con la finalidad de expandirnos a toda la región penetrando en el comercio gastronómico mediante distintos puntos de venta, haciendo que la empresa alcance altos niveles de

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

crecimiento sostenible al tiempo que contribuye con el bienestar de colaboradores, clientes y proveedores.



### ***1.3.1. Análisis***

En cuanto la visión se ve más elaborada, pero con carencias en su proyección, ya que se sabe que una visión tiene una proyección a largo plazo definida y apoyada con estrategias que le permitan cumplir los objetivos, metas planteadas, ante todo el compromiso con el bienestar de sus clientes y el de las personas que conforman su equipo de trabajo, a lo antes mencionado afirmó que debe ser más específica.

## **1.3 POLÍTICAS EMPRESARIALES**

### **M&M Restaurante.**

1. Ofrecer lo mejor de toda nuestra empresa para dar servicio a cada uno de nuestros clientes, en cuanto a: preparación, proceso, presentación, y servicio.
2. Dar a nuestros clientes varias opciones en nuestra carta con productos de excelente calidad y sabor.
3. Definir un tiempo de respuesta para todos los requerimientos tanto en factores internos como externos.
4. Brindar una atención justo a todos nuestros clientes en cuanto a servicio, atención al cliente y demás.
5. Todo el cuerpo de personal de la empresa deberá mantener un comportamiento íntegro y ético, bajo valores como responsabilidad, compromiso y honestidad.
6. Mantener a todo el cuerpo de personal motivado y calificado.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

7. Contar con sentido de pertenencia.
8. Elaborar un minucioso proceso de higiene en toda el área de trabajo, como salones, cocina, muebles, utensilios, alimentos y demás elementos que apoyen a la actividad de la empresa.
9. Lograr un servicio rápido y eficiente.

#### **1.4.1 Análisis:**



Las políticas están elaboradas con el fin de alcanzar esos objetivos establecidos por la empresa, mostrando así un diseño que solo busca regular y delimitar ciertas conductas dentro de la organización, manteniendo la eficiencia en sus colaboradores y brindando lo mejor a sus clientes.

#### **1.4.2 POLÍTICAS PARA RESERVAS EN M&M RESTAURANTES**



M&M Restaurantes agradece que tomes un tiempo para leer nuestras políticas de reservas, ya que esto permite que no incurras y tengas clara nuestra condiciones y garantías que tenemos para ti. La reserva será atendida vía WhatsApp o telefónica, pero para hacer válida la reserva tendría que acercarse a las instalaciones de nuestro Restaurante.

Derechos y Deberes del comensal:

1. La reserva será totalmente gratis, siempre y cuando no sea un grupo mayor a 4 personas.
2. Al comensal se le permitirá traer torta y decoración si el festejo lo amerita sin ningún costo adicional; pero, no se le permitirá traer, vinos, comida u otros servicios que nosotros proporcionamos. (en caso de vinos o bebidas alcohólicas se cobrará un descorche de 20.000 pesos M/c)

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>Popular del cesar</p> | <p>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</p> <hr/> <p>PRÁCTICAS CURRICULARES</p> |  <p>ADMINISTRACIÓN<br/>DE EMPRESAS</p> |
|--|--|---|

3. En caso de que el comensal desee traer música en vivo (mariachis, cantantes o acústicos) se realizará con previa autorización de la Administración y contará con un valor adicional, sujeto a restricciones. (bailes, música a alto volumen, ruidos, y que fomenten el desorden molestando a los comensales vecinos)
4. Para aniversarios y mesas de novios. la mesa será decorada por parte de MP Piñatería totalmente gratis, si el cliente lo desea; lo cual incluye (dos globos de helio, pétalos de rosas sintéticos, y velas)
5. Si el comensal desea adquirir la decoración con nosotros, nuestro convenio con MP Piñatería estará a su disposición para descuentos y demás.
6. El comensal cuenta con disposición para elegir en cuál de nuestras zonas desea realizar su reserva, siempre y cuando esta no haya sido reservada con antelación.
7. El comensal, contará con todo nuestro capital humano el cual le atenderá con respeto y educación durante la estadía en nuestras instalaciones, donde estos valores serán de forma recíproca.
8. La reserva dispondrá de las mesas que se necesiten sujeto al número de personas que esta requiera, esto con la finalidad de no ocupar más de las asignadas ni incomodar a los comensales vecinos. En el caso de que se necesite otra mesa deberá ser consultado con la administración con antelación.
9. Le solicitamos puntualidad a los comensales, la reserva será guardada por 30 minutos adicionales después de la hora asignada, una vez pasados esos 30 minutos el restaurante dispondrá de ella si se requiere.
10. El restaurante no se hará responsable de los implementos que el comensal traiga para la decoración, estos implementos serán guardados por solo 24 horas después de dar por finalizada la reserva.
  - a. Pasado el tiempo de las 24 horas, será cobrado el 25% del valor de la reserva. Depósitos para Reservas

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

Estos depósitos serán solicitados siempre y cuando cumplas con las siguientes características:

1. Reserva entre 2 a 10 personas

Para validez de la reserva deben ser aseguradas con un valor de 50.000 M/c y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido. El valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

2. Reserva entre 11 a 15 personas

Para validez de la reserva deben ser aseguradas con un valor de 120.000 M/c y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido. El valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.



El consumo mínimo debe ser superior a 230.000 en platos y pizzas.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

3. Reservas entre 10 a 19 personas

Para validez de la reserva deben ser aseguradas con un valor de 150.000 M/c y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido, el valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

El consumo mínimo debe ser superior a 350.000 en platos y pizzas.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>Popular del Cesar</p> | <p>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</p> <hr/> <p>PRÁCTICAS CURRICULARES</p> |  <p>ADMINISTRACIÓN<br/>DE EMPRESAS</p> |
|--|--|---|

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

#### 4. Reservas entre 20 a 25 personas.

Para validez de la reserva deben ser aseguradas con un valor de 180.000 M/c y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido. El valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

El consumo mínimo debe ser superior a 380.000 en platos y pizzas.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

#### 5. Reservas mayores a 50 personas



Para validez de la reserva deben ser aseguradas con el 30% de la reserva y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido. El valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

El consumo mínimo debe ser superior a 38.000 por persona, en platos y/o pizzas.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

#### 6. Reservas para matrimonios, bautizos, primera comunión y otros eventos especiales con un público mayor a 90 comensales.

Para validez de la reserva deben ser aseguradas con el 50% de la reserva y una previa toma de pedido, esto con el fin de agilizar la entrega del pedido. El valor del depósito será descontado en la factura final de la compra.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

Los horarios de estas reservas deben ser entre las 9 am hasta las 3 pm. Y contará con exclusividad completa de nuestras instalaciones.

El consumo mínimo debe ser superior a 45.000 por persona, en platos y/o pizzas.

En caso de que la reserva no sea efectiva, será validado un bono que contará con un vencimiento de 15 días y podrá consumirse a partir del día siguiente a la reserva en su totalidad, en cualquier momento en nuestras instalaciones o en domicilios.

De martes a jueves los consumos mínimos bajan quedando de la siguiente forma Reserva para 11 – 15 comensales

Consumo mínimo de \$ 200.000 b. Reserva para 10 – 19 comensales Consumo mínimo de \$300.000 c. Reserva para 20 – 25 comensales Consumo mínimo de \$350.000

Condiciones:

Estas son alguna de la política de condiciones que M&M Restaurantes tiene a la hora de hacer reservas



Fechas especiales: cumpleaños, bautizos, primera comunión, reuniones especiales, deberá ser reservado con 1 o 2 días de antelación.

Las reservas de niños y jóvenes de entre 6 años a 15 años, solo contarán con disponibilidad en el horario de 4:30pm a 6:30pm bajo la supervisión de un adulto responsable para colaborar con el orden en el establecimiento.

No se realizarán reservas en fechas especiales como: (día de las madres, amor y amistad, navidad, san Valentín, Halloween y otras) sin previa autorización de la dirección.

En caso de que el cliente venga de otro municipio o ciudad aledaña se le realizará la reserva con la toma de la orden y previa cancelación del pedido a través de transferencias electrónicas habilitadas por el restaurante.

Penalizaciones y cancelaciones.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

La reserva tendrá un cupo cortesía de 1 a 2 personas, si llegan 3 personas el consumo mínimo irá aumentando paulatinamente siempre y cuando no confirme con previa antelación. El valor del cupo cortesía estará alrededor de \$15.000 M/c.

Para cancelaciones de reservas con abono, se le devolverá su dinero en un bono de consumo, el cual tendrá vigencia de 15 días para consumirlo en nuestras instalaciones o en domicilios.

### ***1.4.3. Análisis:***



En las políticas para las reservas o festividades dentro del restaurante, están muy bien estructuradas, ya que se maneja cada pauta, cada recomendación e indicaciones con un alto índice de comprensión, que es lo importante dejar claridad para no tener inconvenientes con las personas que lleguen a solicitar dicho servicio, siendo así que van aportando a la sociedad e incentiva a tomar una cultura de limitaciones, ya que no se toman medidas en algunos establecimientos del municipio para estos eventos.

## **1.5 VALORES**

**HUMILDAD:** Estamos atentos a escuchar todas aquellas críticas o comentarios que surjan a nuestro cliente, cuando nos equivocamos buscamos solución y pedimos disculpa, eso nos ayuda a crecer como personas y como empresa.

**AMABILIDAD:** Mantenemos un trato amable y cálido para con nuestros comensales, de igual forma ese mismo ambiente lo vivimos con nuestro equipo de trabajo, proveedores y demás personas que de una u otra manera contribuyen al crecimiento de nuestra empresa.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Consideramos que este es uno de los valores que más identifica nuestra marca, pues el compañerismo, el apoyo, la iniciativa, el sentido de pertenencia y todo esto contribuye al logro de los objetivos.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

**CREATIVIDAD:** Conservamos las tradiciones y somos fiel a nuestros platos iniciales, y bajo ese conocimiento incursionamos en nuevos sabores y presentaciones que motivan a nuestros comensales a visitarnos con más frecuencia.

**PROFESIONALISMO:** Contamos con personal capacitado que ponen amor, entrega y pasión a todas sus preparaciones, que siempre estarán dispuestos a dar cada día más.

**DISCIPLINA:** Contamos con personal motivado que se compromete con el cumplimiento de las metas.

**EFICIENCIA:** Nuestro restaurante está comprometido con la agilidad en los procesos de producto con el fin de hacer entregas rápidas sin desmejorar la calidad en su producto final.

#### ***1.5.1 Análisis:***

Los valores son esos principios éticos y profesiones que enmarcan la esencia de la organización, y considero que M&M los tiene muy bien definidos, ya que tiene en cuenta valores que motivan a seguir con mejoras continuas, analizando cada ser que por naturaleza Los valores de tiene su propia cultura y personalidad. Como están diseñados los valores de M&M fácilmente se puede visualizar como busca comunicar sus principios y creencias que valora la diversidad, buscando el bien común que guíe la organización, a obtener los resultados esperados.



## 1.6 ORGANIGRAMA

Gráficas 1 Organigrama



### 1.6.1 Análisis:

En cuanto al organigrama está muy bien dividido ya que cada departamento cuenta con su personal calificado, y sus funciones a desarrollar. El organigrama es una herramienta fundamental para el equipo directivo y la división de recursos humanos para facilitar y agilizar la toma de decisiones porque permite visualizar y analizar la estructura organizativa.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |



### 1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

(Chiavenato, s.f.) Afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

De este modo, el área asignada dentro del Restaurante M&M, ubicado calle 6 N° 18 -03, Aguachica, cesar con NIT: 901 323 044-9, es Recursos Humanos, vigilada o en otras palabras supervisada directamente por el gerente Hernán Darío Méndez Carvajal, donde las actividades a desarrollar son las siguientes:

1. Supervisión y/o control del personal del restaurante el cual cuenta con 10 colaboradores
2. Revisión de movimientos financieros
3. Proveedores
4. Relaciones comerciales
5. Supervisión de facturación electrónica
6. Registro de movimientos de gastos y costes del restaurante
7. Quejas y reclamos de los clientes
8. Logística de todos los eventos del restaurante
9. Informes, supervisión de inventario
10. Manejo de todas las redes sociales

De esta forma se da a conocer cada uno de las pautas que por responsabilidad en dicho departamento asignado se debe desarrollar, dejando a disposición modificaciones o anexos al compromiso adquirido en la empresa.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## CAPÍTULO 2

### 2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

#### 1.1. NOMBRE DEL TRABAJO



Plan de Mejora de los procesos en el área de Recursos humanos del Restaurante M&M de Aguachica

#### 1.2. DIAGNÓSTICO

Al hablar del Restaurante M&M, cabe mencionar que es una entidad privada al servicio de la comunidad, según el CIIU su actividad económica es 5611 expendio a la mesa de comidas preparadas. En su trayectoria no ha sido fácil, ya que nace como un sueño, el cual poco a poco se ha convertido en uno de los restaurantes más prestigiados en el sector de la industria gastronómica, si bien como se ha mencionado el restaurante cuenta con todos los requerimientos técnicos y operativos para llevar a cabo cada actividad para el funcionamiento del mismo, en la área de infraestructura está diseñado de tal manera que pueda dar comodidad a sus clientes, en cuanto en la parte de gestión humana el clima laboral es acorde ya que se maneja muy bien dentro del equipo de trabajo.

Además, el trato del representante legal de la organización es de confirmar, ya que tiene mucho respeto hacia su equipo de trabajo cuando necesita hacer cualquier observación, siendo así que se establece como normal el buen trato entre los mismos para obtener mejores resultados en conjunto.

Talento humano: Actualmente M&M, cuenta con un equipo de trabajo conformado por 12 trabajadores de plata en los cuales 4 son de la parte administrativa, los cuales tienen una conexión directa para trabajar conjuntamente y fortalecer cada área para que cada uno destaque dentro su puesto de trabajo.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

*Tabla 1 Perfil laboral*



| Ítem | Cargo del perfil                    | Persona encargada                   |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1    | <b>Gerente</b>                      | <b>Hernán Darío Méndez Carvajal</b> |
| 2    | <b>Recursos Humanos</b>             | <b>Joel Santiago Navarro</b>        |
| 3    | <b>Administrador</b>                | <b>Hernán Camilo Garzón</b>         |
| 4    | <b>Asistente/Call center</b>        | <b>Greisy Zayas Sajonero</b>        |
| 5    | <b>Chef principal de platos</b>     | <b>Mariam Gonzales</b>              |
| 6    | <b>Sous-chef auxiliar de cocina</b> | <b>María Miraval</b>                |
| 7    | <b>Chef pizzero</b>                 | <b>Liceth Robles</b>                |
| 8    | <b>Auxiliar pizzero</b>             | <b>Karen Marchena</b>               |
| 9    | <b>Bartender - Stewart</b>          | <b>Karol Marchena</b>               |
| 10   | <b>Jefe de meseros</b>              | <b>Blanca Liceth Vargas</b>         |
| 11   | <b>Mesero</b>                       | <b>Ivan Caballero</b>               |
| 12   | <b>Delivery</b>                     | <b>Duvan</b>                        |

*Fuente: Elaboración propia*

### **2.2.1 EQUIPO Y TECNOLOGÍA**



M&M restaurante cuenta con, dos servidores comanderos, un servidor principal, 3 impresoras térmicas, una impresora de cartucho, y muchos más implementos que apoyan al equipo de talento humano para ayudar a la optimización y eficiencia del servicio.

Actualmente el restaurante cuenta con presencia en redes sociales como: Facebook, Instagram, WhatsApp bussines, en donde actualmente se está actualizando y operando para la alimentación del pixel, post publicitarios y pautas publicitarias y actualmente se está trabajando en la creación de un portal web.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |



*Ilustración 1 Perfil de Instagram*



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |



*Ilustración 2 Perfil de Facebook*



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

*Ilustración 3 Perfil WhatsApp*



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

*Ilustración 4 Perfil portal web*



<https://mymrestaurantes.wixsite.com/m-m-restaurante>

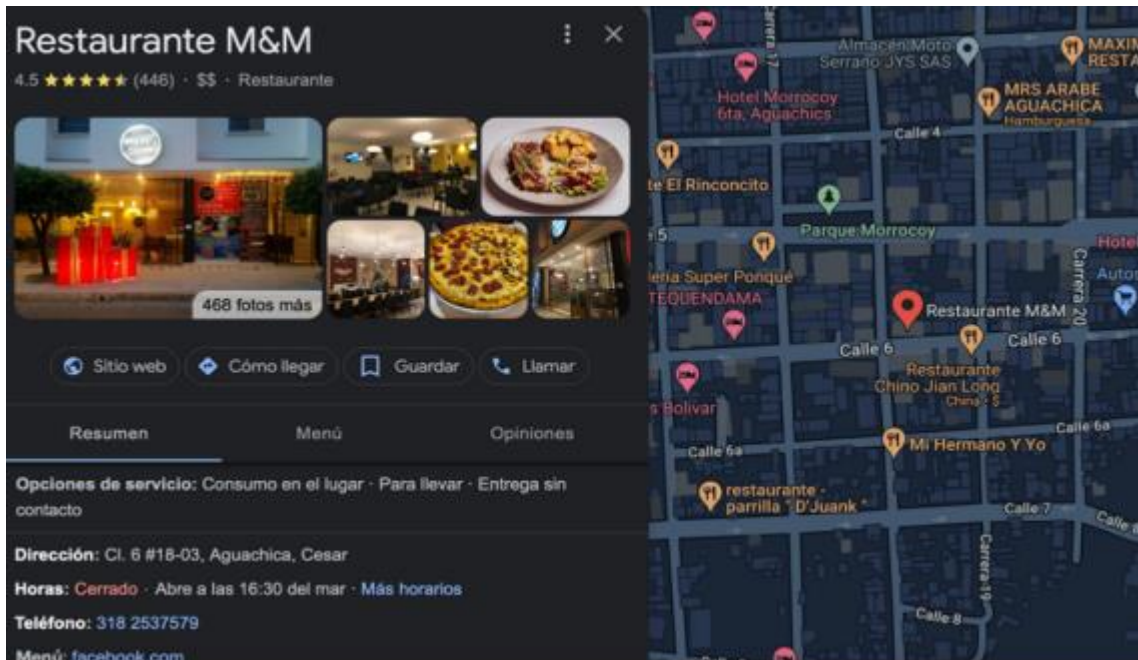
### 2.2.2 INFRAESTRUCTURA

Restaurantes M&M cuenta con su instalación ubicada en el municipio de Aguachica Cesar, en la calle 6 # 18-03, cuenta con dos salones para la atención de todos los comensales, encontramos el área de cocina, un cuarto caliente para conservar los productos perecederos, dos cuartos de servicio y una bodega de almacenamiento. A continuación, podemos evidenciar uno de sus espacios:

*Ilustración 5 Infraestructura interna y externa*





Ilustración 6 Localización



### 2.2.3 MATRIZ DOFA



Tabla 2 Matriz DOFA

| DOFA  | DEBILIDADES   | OPORTUNIDADES   |
|---|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos costos operativos.</li> <li>• La competencia</li> <li>• El ambiente del restaurante</li> <li>• La sensación del servicio al cliente</li> <li>• La opinión de tus clientes.</li> <li>• Bajos índices de publicidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar empleo.</li> <li>• Trascender a presentar servicios online.</li> <li>• Creciente tendencia por el consumo de restaurantes temáticos.</li> <li>• Capacidad de obtener capital a corto plazo.</li> <li>• Posibilidad de ampliar la carta.</li> </ul> |

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

| <b>FORTALEZAS</b>   | Estrategia FO   | Estrategia DO   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación geográfica estratégica.</li> <li>Clientes extranjeros.</li> <li>Personal capacitado.</li> <li>Productos de buena calidad y con precios apropiados.</li> <li>Variedad en los productos.</li> <li>Instalaciones adecuadas.</li> <li>Domicilios</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal en nuevas tecnologías, para así fortalecer el servicio al cliente y optimizar los procesos de toma de pedidos y automatizar los procesos internos.</li> <li>Realizar controles de calidad para elevar la expectativa de nuestros clientes</li> <li>Aprovechar todas las fortalezas, estandarizar procesos y así crear una apertura de una sucursal.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar la calidad en el servicio y publicidad para alcanzar un buen posicionamiento en el mercado.</li> <li>Diseñar formatos para la optimización de inventarios, recursos y proveedores.</li> <li>Estar a la vanguardia con las actualizaciones de la industria.</li> </ul> |
| <b>AMENAZAS</b>   | Estrategia FA   | Estrategia DA   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Altos costos de impuestos.</li> <li>La inflación y la recesión que obligan a aumentar los precios de los productos.</li> <li>La existencia de una competencia directa muy fuerte.</li> <li>No renovación del contrato de alquiler.</li> <li>Cambio de hábitos alimenticios de los clientes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar un buen servicio para evitar los comentarios desleales.</li> <li>Controlar y estandarizar la producción de los platos para evitar el desperdicio de materia prima.</li> <li>Optimizar los tiempos de entrega de los pedidos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el grado de satisfacción.</li> <li>Implementar un menú para todo tipo de persona</li> <li>Implementar técnicas para fortalecer la comunicación asertiva.</li> </ul>  |

*Elaboración propia*

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

### 1.3. JUSTIFICACIÓN



Todas y cada una de las empresas deben actualizarse con frecuencia, lo cual, le permiten competir en el mercado y permanecer alerta a la innovación continua. Por lo tanto, lo siguiente se hace de acuerdo con los antes mencionado:

#### 2.3.1 Justificación Teórica

Según Dessler (1994, s.f.) “La administración de recursos humanos se refiere a los conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos del personal o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación”

Es así que se ha otorgado al factor humano un nuevo papel en las organizaciones como recurso estratégico, lo que implica cambios en la forma tradicional en que se han gestionado las organizaciones, particularmente en lo que respecta a la planificación. Estos cambios lógicamente repercutirán en el departamento encargado de llevar a cabo estas funciones: el departamento de recursos humanos. De hecho, para mejorar la posición competitiva de la empresa, esta unidad necesitará adquirir conocimientos sobre la industria, participar en el proceso de planificación estratégica y practicar una gestión proactiva.

La evolución del contenido de las tareas, la demanda de productos, etc. que resulta en un aumento de la complejidad organizacional, así como sus requisitos de conocimiento y capacitación, lo que requiere la creación de procesos para el reciclaje de personal, la incorporación de nuevas habilidades o un cambio en la cantidad de personal, para evitar sus efectos, todo ello debe decidirse de antemano. En pocas palabras, las organizaciones necesitan mejorar el procedimiento para elegir las políticas que sirven como base para la gestión de personal y adaptar estas acciones a circunstancias nuevas, lo que requiere la introducción del aspecto de planificación.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

### 2.3.2 Justificación Práctica



Una de las industrias que mayor crecimiento ha experimentado en los últimos años es la gastronómica, es una oportunidad de negocio lucrativa para personas de todo el mundo que busca generar ingresos y pertenecer al sector empresarial. Los datos recientes indican que los restaurantes deben estar en un ritmo constante debido a factores como el aumento de la población y su mayor poder adquisitivo, se hace referencia al aumento del turismo, así como la demanda de alimentos orgánicos y saludables.

La creciente demanda de los consumidores es lo que determina el éxito de una organización, porque todos buscan experiencias culinarias especializadas para satisfacer sus necesidades. Los restaurantes son esos lugares donde los clientes pueden disfrutar tanto por los exquisitos platos, y la comodidad del mismo, ya que se pueden establecer conversaciones familiares, de amigos, negocios y muchas cosas más. En consecuencia, el objetivo principal de este informe es capacitar e implementar desarrollo personal, poder de liderazgo dentro de un manual de funciones para optimizar tipos y mantener un control.

### 2.3.3 Justificación Social

Por pequeño, complicado o extraño que parezca, cualquier restaurante puede sentar las bases para una gestión que tendrá un impacto social positivo. El objetivo inicial debe ser examinar cada decisión de gestión desde el punto de vista de cómo afecta a la sociedad, una visión de impacto puede utilizarse como factor para determinar cómo ofrecer opciones saludables ya que pueden mejorar la salud y el bienestar de sus clientes. Los clientes y colaboradores se benefician de esto, además ayuda a mejorar la imagen y la reputación del restaurante como empresa confiable, la responsabilidad social también incluye una alimentación sostenible.

Por otro lado, este a su vez da paso a la creación de empleo como resultado, puede crear puestos de trabajo para personas de distintos niveles socioeconómicos, edades, que a su vez ayuda a reducir la tasa de desempleo y elevar el nivel de vida de las familias que hacen parte de esta organización. La economía local también puede sustentarse en este caso a través del restaurante M&M, ya que apoya mediante la compra de bienes e insumos, fomentando el crecimiento de los pequeños productores y agricultores de la región.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <p>UNIVERSIDAD<br/>Popular del cesar</p> | <p>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</p> <hr/> <p>PRÁCTICAS CURRICULARES</p> |  <p>ADMINISTRACIÓN<br/>DE EMPRESAS</p> |
|--|--|---|

## 1.4. OBJETIVOS

### 1.4.1. Objetivo general

Implementar Plan de Mejora de los procesos en el área de Recursos humanos del Restaurante M&M de Aguachica



### 1.4.2. Objetivo general

- Realizar un diagnóstico del estado actual del M&M Restaurantes.
- Implementación y capacitación al personal del restaurante sobre el clima organizacional
- Diseñar el manual de funciones para establecer cada actividad en cada área de trabajo

### 1.5. PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 3 Plan de actividades

| ACTIVIDADES  | AGOSTO |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| <b>SEMANAS</b>   | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |
| Periodo académico  | ■      |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Asesorías por la docente encargada Katherine Soto  | ■      | ■ |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Inicio de prácticas (Restaurante M&M)  |        |   | ■ |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Visita de la docente (Katherine Soto)  |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   | ■ |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| <b>PRIMER PARCIAL</b><br>Capítulo I del proyecto   |        |   |   |   |            |   | ■ |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Realizar un diagnóstico del estado actual del M&M Restaurantes.                          |        |   |   |   |            |   |   | ■ |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Implementación y capacitación al personal del restaurante sobre el clima organizacional. |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   | ■ |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Diseñar el manual de funciones   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   | ■ |   |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Segundo capítulo   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   | ■ |           |   |   |   |           |   |   |   |
| Asesorías por la docente encargada Katherine Soto  |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   | ■ |   |           |   |   |   |
| Socialización del proceso de prácticas   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   | ■ |   |           |   |   |   |
| Sustentación de práctica   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   | ■ |   |
| Proyecto final   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   | ■ |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## CAPÍTULO 3

### 3.1 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

El objetivo es encontrar en el análisis "instantáneo" la situación actual de la empresa, identificar fortalezas y debilidades, riesgos y oportunidades, e identificar áreas donde se pueden realizar cambios para lograr el éxito.



### 3.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Realizar un diagnóstico del estado actual del M&M Restaurantes.

A continuación, se mencionan factores importantes que determinan el estado de M&M Restaurantes.

Restaurantes M&M cuenta con su instalación ubicada en el municipio de Aguachica Cesar, con dirección en la calle 6 # 18-03, actual zona residencial especial, donde encontramos los establecimientos comerciales del sector gastronómico los cuales incluyen: Restaurantes, cafeterías, heladerías, bares, entre otros. Actualmente M&M, cuenta con 10 empleados, clasificados de la siguiente manera: Administrador del punto, jefe de meseros, mesero, domiciliario, call center y PQR, jefe de cocina, auxiliar de cocina, jefe de pizza, auxiliar de pizzería y zona de jugos. Cabe mencionar que los colaboradores trabajan de forma ordenada, cumpliendo con todos los objetivos establecidos para el rendimiento en general, de igual forma cuentan con sus implementos de trabajo para el desarrollo de sus actividades, como lo son sus respectivas dotaciones para todos en general.

El restaurante está dividido en dos salones de gran capacidad, donde se atiende aproximadamente a 110 invitados, en el primer salón encontramos mesas y sillas estratégicamente ubicados para mayor comodidad, al fondo del salón encontramos tres ordenadores, que son los ordenadores principales, también asistentes de TV, tomadores de pedidos y PQR, también se encuentra la zona de vigilancia (cámaras de seguridad). En el



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

segundo salón se evidencia de igual formas sillas, mesas distribuidas de la mejor manera, con decoración adecuada para el lugar, adornadas con lámparas y luces cálidas para lograr un mejor ambiente, siendo así que es uno de los espacios de los cuales más piden los clientes para sus encuentros especiales.

Otra área es la cocina, aquí se puede observar que tiene ciertas limitaciones al momento de los eventos, es complicado el paso de los meseros por falta de amplitud, y la cantidad de platos salientes, pero aun así está bien organizada, cuenta con todos sus implementos necesarios para el desarrollo del objetivo, esta cuenta con espacios acondicionados y optimizados para todo el tema de refrigeración de los alimentos, sacando así provecho a todos los espacios.

También cuenta con una bodega de almacenamiento, donde se localiza la materia prima, implementos de aseo, alimentos, empaque, repuestos, licores, decoraciones, y refrescos; todo lo relacionado con la actividad diaria del restaurante. En cuanto a la infraestructura y decoración, se puede observar que en el primer salón se encuentran algunos lugares decorados para días especiales, como: Día de San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre, Halloween, Navidad, entre otros. Los empleados se apoyan mutuamente a través de la cooperación, la buena comunicación y la buena hospitalidad, ya que estos se convierten en valores establecidos por los socios de la organización.

Las prácticas las realizó en el área de Recursos Humanos, donde apoyó las diferentes actividades asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con el tema de capacitación y temas lógicos con el personal, dando apoyo a su vez a la organización de documentación del personal operando en la empresa y reclutamiento que a su vez se genera periódicamente, es así que se toma la iniciativa de implementar un manual de funciones con el fin de establecer y ordenar de manera estandarizada los procesos en cada área de trabajo. Para este respectivo diagnóstico se aplicó una encuesta de manera virtual a los colaboradores sobre temas relacionados al respecto para cumplir con los objetivos propuestos para dicho proyecto.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

### 3.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.



Implementación y capacitación al personal del restaurante sobre el clima organizacional

Para el cumplimiento de este objetivo, se realizará una socialización sobre los conceptos y principios claves relacionados con el buen clima organizacional, es importante recordar que el comportamiento no es el resultado de algunos de los factores organizacionales, sino que también depende en gran medida de las percepciones que tienen los empleados, mencionando unos factores pueden ser interacciones y experiencias que cada uno tenga de la organización.

Una vez se lleve a cabo la capacitación, se pondrá en práctica lo impartido, donde se obtendrán beneficios colectivos, porque se está reforzando el sentido de pertenencia y compromiso por parte de los miembros de la empresa, identificar las fortalezas y en qué áreas se puede mejorar en la parte en la que se desempeñe ya sea rendimiento personal como la del equipo en general, en fin, se apropia el clima organizacional sano, la empresa más competitiva y productiva.

La capacitación y la motivación van de la mano, porque cuando los miembros del equipo están animados y capacitados su actitud se refleja con los clientes, reafirmando la fidelidad de los comensales con el restaurante, donde se revela como si se puede alinear los objetivos personales y empresariales contribuyen a propiciar un clima organizacional destacable.

La capacitación se realizará en las instalaciones del restaurante M&M, utilizando medios tecnológicos para su proyección y mejor experiencia para los miembros, en cabeza del departamento de Recursos Humanos, que es el principal elemento para mejorar, cuidar, y destacar el bienestar de todos y la actitud del buen servicio. También se trabajará la parte de comunicación efectiva y asertiva, con la intención de bajar el estrés constante por la transformación de procesos, y tiempos de largas jornadas.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### 3.4 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.

Diseñar el manual de funciones para establecer cada actividad en cada área de trabajo



La importancia de un manual de funciones es que expresa de manera clara y práctica información e instrucciones sobre las actividades, tareas, asignaciones y procesos que se realizan en el trabajo dentro de la empresa.

La ventaja de contar con documentación de procesos es que respalda las diversas actividades que realiza la empresa en el día a día y brinda la oportunidad de monitorear estas actividades de manera continua. Describir detalladamente los pasos necesarios para realizar las tareas que sean asignadas.

Para el desarrollo de este manual de funciones para el restaurante M&M, se recopila información por parte de los colaboradores y del representante legal, con el fin de establecer información de primera mano, y que quede a conforme a la necesidad de cada puesto de trabajo, unos de los aspectos a relacionar son los siguientes, los cuales se tendrán en cuenta a la hora de la elaboración de dicho formato.

- Registro de cambios
- Objetivo del manual
- Alcance
- Descripción
- Diagrama
- Dirección general: Cargo, área, línea de dependencia, jefe inmediato
- Perfil del cargo: Educación, formación, habilidades, experiencia
- Funciones del cargo

De esta manera, se elaborará el manual, buscando optimizar tiempos y estandarizar procesos, este manual se convierte en la base para la formación de nuevos empleados porque proporciona a la empresa parámetros claros para cada procedimiento de trabajo. En cuanto a la documentación requerida para soportar los procesos internos, el compromiso de cada colaborador, al ser esta una herramienta que facilita el control de posiciones.



|   |   |  |
|---|---|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b><br><br><b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b> | <br><b>ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b> |
|---|---|--|

## CONCLUSIONES

Se concluye afirmando que el proyecto de prácticas cumplió con los objetivos establecidos, ya que se diseñó un plan estratégico para el rendimiento del personal, buscando solo la mejora continua, la optimización del proceso y el sentido de pertenencia por lo que se hace a diario por lo decirlo en su segundo hogar, porque no solo es una empresa que genera empleo, sino que es un lugar donde se crece personalmente y profesionalmente.

Si bien los objetivos específicos, se llevaron a cabalidad de la mejor forma ya que se realizó un diagnóstico en general del restaurante, lo que permitió identificar esas áreas de mejora tanto en el clima organizacional como el rendimiento en cada puesto de trabajo. Además, dentro de todos estos procesos se contó con la colaboración de cada uno de los integrantes del restaurante, satisfacción ya que se trabajó de manera conjunta para un bien común, donde se adoptó un manual de funciones que se aseguró que cumpliera con todo lo establecido a cada necesidad y recurso del restaurante.

Finalmente, este proyecto de prácticas curriculares se llevó a cabalidad de la mejor manera, con éxito, porque se cumplieron los tres objetivos establecidos, logrando dejar un aporte de vital importancia para el funcionamiento y rendimiento de los procesos en el restaurante M&M, donde la experiencia para ambas partes como practicante y empleados fue satisfactoria, como resultado se espera el control en cada uno de las observaciones establecidas en el manual de funciones para el restaurante M&M de Aguachica, cesar.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br><b>DE EMPRESAS</b> |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

## RECOMENDACIONES

Siendo estudiante de práctica, las recomendaciones que aportó a la empresa Méndez y Miraval S.A.S, es poner a su disposición este proyecto con base al diseño de un manual de funciones, para el control y rendimiento en cada puesto de trabajo, facilitando el proceso de inducción del personal y permite de esta manera la orientación de las funciones y responsabilidades del cargo al que ha sido asignado. Es importante contar con manuales de gestión y de trabajo ya que ayuda a incrementar la eficiencia de la organización, reducir conflictos entre partes relacionadas. Es así que se recomiendan unos aspectos importantes a tener en cuenta:

- Que el restaurante adopte la propuesta del manual de funciones implementado, ya que traerá beneficios en general mayor eficiencia en todos los procesos.
- Seguir con las capacitaciones al personal, para lograr mantener una comunicación asertiva y mantener el equipo unido.
- Dentro del análisis debe fortalecer su infraestructura en el área de cocina ya que se requiere un espacio más amplio para tener plena comodidad.
- Actualizar el manual cada vez que sea necesario para lograr estandarizar procesos en cada área tenida en cuenta en el mismo.

Solo puedo decir gracias al restaurante M&M, por abrir sus puertas y contribuir al conocimiento personal y profesional de una persona más, que solo busca superación para lograr convertirse en un gran profesional, también al facilitar las herramientas para lograr los objetivos establecidos y poder hacerlo realidad (Manual de funciones) herramienta para optimizar tiempos, manejar un control interno y organizar cada actividad a desarrollar en cada puesto de trabajo.

## ANEXOS

### 4.. ANEXOS

#### 4.1 Visita de la asesora Katherine Soto



#### 4.2 Encuesta objetivo 1

### REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL M&M RESTAURANTES



### 4.3 Fotografía objetivo 2

Cada uno de los integrantes del restaurante, asistieron, participaron de manera optimista, aprendiendo y aportando sus conocimientos.



#### IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL RESTAURANTE, SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL



LIDERAZGO



ACTITUDES HACIA:



RELACIONES INTERPERSONALES

#### 4.4 Manual de funciones objetivo 3

Se realizó y se socializo con todos los miembros vinculados al restaurante y se les indico cada una de sus actividades a desarrollar.



### DISEÑAR EL MANUAL DE FUNCIONES PARA ESTABLECER CADA ACTIVIDAD EN CADA ÁREA DE TRABAJO



|   |                                       |         |         |
|---|---------------------------------------|---------|---------|
|  | MENDEZ & MIRAVAI S.A.S. NIT 901284419 | Código  |         |
|   |                                       | Versión | 1.0     |
|   | MANUAL DE FUNCIONES                   | Página  | 1 de 34 |

MANUAL DE FUNCIONES DEL RESTAURANTE M&M



|   |                                       |         |         |
|---|---------------------------------------|---------|---------|
|  | MENDEZ & MIRAVAI S.A.S. NIT 901284419 | Código  |         |
|   |                                       | Versión | 1.0     |
|   | MANUAL DE FUNCIONES                   | Página  | 1 de 34 |

#### DIRECCIÓN GENERAL

|                |                  |
|----------------|------------------|
| CARGO          | Director general |
| ÁREA           | Dirección        |
| DEPENDENCIA    | No aplica        |
| JEFE INMEDIATO | Junta directiva  |

#### PERFIL DEL CARGO

|             |   |
|-------------|---|
| EDUCACIÓN   | Título de formación universitaria, afines administrativas   |
| FORMACIÓN   | Acreditado y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento en formulación y evaluación de proyectos, sistemas de calidad y planificación.   |
| HABILIDADES | Confianza, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| EXPERIENCIA | Mínimo tres años de experiencia, mínimo uno.  |

#### FUNCIONES DEL CARGO

- Ejecutar la representación legal, y dirigir sus actividades de acuerdo con los requisitos establecidos.
- Asignar salarios, vigilar el desempeño de los colaboradores, rescindir o terminar contratos.
- Supervisar la cantidad de administrativos que se tienen para el buen desarrollo del servicio del día, si hace falta diligenciar se en cargo de reclutamiento al personal correspondiente o en su defecto realizar su respectivo compra, programa las entregas de mercancía al jefe.

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN



DIRECCIÓN

CONTROL

SIG



vivir  
y  
soñar



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## MANUAL DE FUNCIONES DEL RESTAURANTE M&M

# m&m

## RESTAURANTE



|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br>ADMINISTRACIÓN<br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

## **OBJETIVO**

El manual de funciones ha sido elaborado, con el fin de fortalecer todas las áreas de la organización, y así contribuir al desarrollo de la misión y visión del restaurante, a partir de un enfoque sistemático que se logre estandarizar procesos, el cual se pretende que con la definición de cada perfil se logre la eficiencia en cada gestión.



Este documento describe detalladamente los cargos contemplados en el organigrama, y delimita las funciones que le corresponde a cada cargo, es un instrumento orientado a todo el personal vinculado e informa a los trabajadores sobre sus actividades delegadas.

## **ALCANCE**

Este documento se aplica a todo el personal vinculado laboralmente al restaurante M&M.

## **DESCRIPCIÓN**

la empresa respondiendo a la necesidad de estructurar el desarrollo organizacional, presenta el siguiente Manual de Funciones, el cual se encamina al mejoramiento de la eficiencia tanto la parte administrativa y sus respectivos departamentos; además es una herramienta que permite dar claridad las funciones desempeñadas por cada uno de los colaboradores del restaurante. Es importante mencionar que la información contenida en este manual es producida por la necesidad de todo el personal, para darle manejo e informar cada responsabilidad adquirida al ocupar cada cargo.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

## MISIÓN

M&M Restaurantes, ofrece lo mejor de la gastronomía culinaria, platillos con todo el sabor innovador, higiene y calidad, preparados por manos expertas y capacitadas, con el mejor servicio y atención de la región, en espacios cómodos y agradables para disfrutar en compañía de las personas que amas, logrando satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## VISIÓN

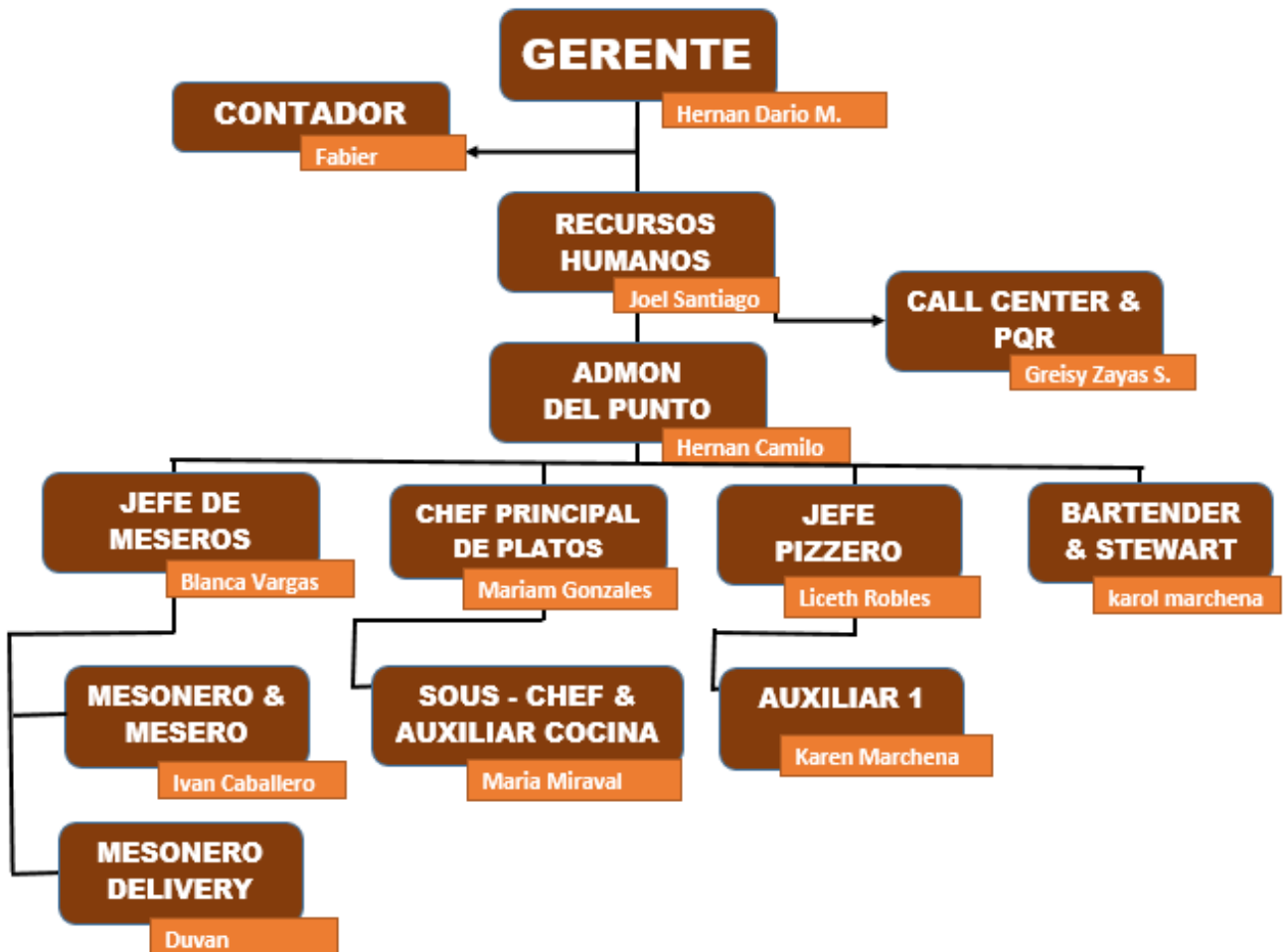
En el 2027 ser reconocidos a nivel departamental como uno de los restaurantes más preferidos por sus clientes gracias a su gastronomía, servicio y ambientes cómodos, esto con la finalidad de expandirnos a toda la región penetrando en el comercio gastronómico mediante distintos puntos de venta, haciendo que la empresa alcance altos niveles de crecimiento sostenible al tiempo que contribuye con el bienestar de colaboradores, clientes y proveedores.



## POLÍTICAS EMPRESARIALES

1. Ofrecer lo mejor de toda nuestra empresa para dar servicio a cada uno de nuestros clientes, en cuanto a: preparación, proceso, presentación, y servido.
2. Dar a nuestros clientes varias opciones en nuestra carta con productos de excelente calidad y sabor.
3. Definir un tiempo de respuesta para todos los requerimientos tanto en factores internos como externos.
4. Brindar una atención justo a todos nuestros clientes en cuanto a servicio, atención al cliente y demás.
5. Todo el cuerpo de personal de la empresa deberá mantener un comportamiento íntegro y ético, bajo valores como responsabilidad, compromiso y honestidad.
6. Mantener a todo el cuerpo de personal motivado y calificado.
7. Contar con sentido de pertenencia.

8. Elaborar un minucioso proceso de higiene en toda el área de trabajo, como salones, cocina, muebles, utensilios, alimentos y demás elementos que apoyen a la actividad de la empresa.
9. Lograr un servicio rápido y eficiente.

**ESTRUCTURA: ORGANIGRAMA**



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### DIRECCIÓN GENERAL



|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| <b>CARGO</b>          | Director general |
| <b>ÁREA</b>           | Dirección        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica        |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Junta directiva  |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título de formación universitaria, afines administrativos   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento en formulación y evaluación de proyectos, sistemas de calidad y planificación.  |
| <b>HABILIDADES</b> | Confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Máximo tres años de experiencia, mínimo uno.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Ejercer la representación legal, y dirigir sus actividades de acuerdo con los requisitos establecidos.
- Asignar salarios, vigilar el desempeño de los colaboradores, rescindir o terminar contratos.
- Supervisa la cantidad de suministros que se tienen para el buen desempeño del servicio del día, si hace falta algún producto se encarga de solicitarlo al proveedor correspondiente o en su defecto realizar su respectiva compra, programa las entregas de mercancía al jefe de cocina de acuerdo a lo solicitado en la lista de chequeo realizada el día inmediatamente anterior.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |



- Responsable de todas las funciones administrativas y de recursos humanos, de ejecutar el negocio, incluyendo vigilar el funcionamiento del empleado.
- La identificación de los clientes del restaurante M&M empieza con cuáles son sus necesidades, a partir de allí crear una obsesión por atender y exceder sus necesidades y expectativas.
- Revisa que los trabajadores rotatorios se lleven a cabo, asimismo indica las correcciones pertinentes.
- Revisa las dotaciones en salsas y suministros generales.
- Auxilia a los meseros cuando se requiere.
- Sancionar y estimular al personal si lo ve necesario.
- Contratar cuando sea necesario.
- Convocar reuniones cuando sea requerido.

#### **ADMINISTRADOR DE PUNTO**

|                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| <b>CARGO</b>          | Administrador    |
| <b>ÁREA</b>           | Dirección        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | Recursos humanos |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Director         |

#### **PERFIL DEL CARGO**

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título administrador de empresas   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Dos años de experiencia específica.  |



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Hacer Compras de 1 pm a 4 pm. A las 4:30 pm estar listo para revisar las tareas diarias de los meseros en el salón y verificar suministros en cocina.
- 3 pm abrir el local, desarmar la alarma
- Entrega de los suministros y compras a cocina y meseros.
- Informar a los meseros y colaboradores de cocina sobre alguna novedad del día (reservas, platos a elaborar, incidentes, corrección de errores etc.)
- Si no hay meseros medio turno, barrer y trapear andén o terraza y dejar impecable la entrada del local.
- Revisar, contar y apertura de la caja, verificar que siempre haya sencillo
- Supervisar que los meseros tengan todo listo para las 4:30 pm
- Revisar disponibilidad de productos
- Pedir a proveedores los productos faltantes
- Tomar pedidos a domicilio.
- Entregar cuentas de compras del día a los jefes.
- Despachar y llevar pedidos a domicilios.
- A las 10:45 pm voltea el aviso y se pone cerrado.
- Sacar la basura de los baños y de cocina
- Cerrar control de agua.
- Hacer cierre de caja
- Llenar reporte del día.
- Verificar con cocina y meseros la lista para las compras del día siguiente
- Cerrar y poner alarma.

### CALL CENTER

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>CARGO</b>          | Asistente administrativo / Call Center |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos                       |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | Director general                       |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Director                               |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### PERFIL DEL CARGO



|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título afines administrativo y/o servicio al cliente   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Toma de decisiones, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Un año de experiencias.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Limpieza del puesto de trabajo.
- Recepción de llamadas telefónicas.
- Atención redes sociales como: Facebook, Instagram, Messenger.
- Atención por teléfono fijo.
- Atención de reservas.
- Atención a los pedidos, quejas y reclamos que nuestros comensales generen.
- Archivo
- Cuentas contables

### JEFE DE MESEROS

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Jefe de meseros         |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### PERFIL DEL CARGO



|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título afines servicio al cliente.   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Habilidades comunicativas, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Seis meses de experiencias.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Asegurarse que los meseros cumplan con buena presentación y buen trato para con los clientes.
- Se encarga de entrenar nuevos meseros y personal de limpieza de sala.
- Liderar y capacitar a su equipo
- Solicitar los pedidos a tiempo en el área de cocina.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Planificar y supervisar el servicio.

### MESEROS

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Meseros                 |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título afines servicio al cliente.   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Honestidad, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Seis meses de experiencias.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Llegada a las 3 pm.
- Encender sonido y poner música de alabanzas a Dios (no otra clase de música).
- Barrer y trapear salones de atención a la mesa.
- Verificar que todos los servicios en los baños de hombres y mujeres se encuentren completos (jabón de manos, servilleta de mano, papel higiénico, que el baño huela a limpio) estar muy pendientes de la limpieza de los baños, asearlos y trapearlos.
- Bajar las sillas y limpiarlas, así como también las mesas, acomodarlas y colocarlas de forma correcta.
- Asear 2 veces por semana los cuadros, plantas artificiales, estructuras y apliques que se encuentran en el interior de los salones.
- Limpiar la barra, organizarla y suministrar platos, cubiertos y todo lo que se necesite al alcance a la hora de atender los clientes.
- Surtir las neveras de cerveza y de bebidas gaseosas, así como también asearlas (pedirlas al iniciar turnos para que estén frías).
- Periódicamente limpiar las canecas de basura y diariamente vaciar su contenido en la basura principal y sacarla a la calle o llevarla a la calle 5
- Remojar trapos, lavarlos y ponerlos a secar.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |



- Vestirse con el uniforme del suministrado por el restaurante, que esté limpio y usarlo de forma correcta
- Hombres, camisa por dentro, delantal, correa, peinado y afeitado.
- Mujeres, camisa por dentro, delantal, peinada y maquillaje suave.
- A las 4:30 pm voltear el aviso y poner abierto, a partir de este momento estar atento a la llegada de los clientes (se prohíbe el uso de celulares)
- Preguntar en cocina los faltantes y sugerencias que se tengan en el día.
- Atender amablemente y sonreír.
- Rellenar comandas, digitalizarlas en el software del restaurante para que lleguen a cocina.
- No olvidar los platos y bebidas solicitados por los clientes.
- Servir siempre de primero las bebidas si el cliente lo desea y luego los platos solicitados.
- Estar atentos a los comensales todo el tiempo
- A las 10:45 pm voltea el aviso y se pone cerrado.
- Sacar las basuras de los baños y de cocina
- Dejar remojando los trapos de limpieza y los traperos, para que al día siguiente lavarlos y secarlos.

### DOMICILIARIO Y/O MESERO DE MEDIO TURNO

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Domiciliario            |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |

### PERFIL DEL CARGO

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b> | Título afines servicio al cliente, licencia de conducción                              |
| <b>FORMACIÓN</b> | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas. |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |



|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>HABILIDADES</b> | Vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Seis meses de experiencias.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Hora de llegada. A las 5:30 pm.
- Presentarse con la persona encargada del restaurante para informarse sobre alguna novedad del día.
- Limpiar vitrinas, estructuras y decoraciones exteriores del local.
- Barrer y trapear andén o terraza y dejar impecable la entrada del local
- Verificar que todas las zonas del restaurante estén totalmente limpias.
- Vestirse con el uniforme del restaurante, que esté limpio y usarlo de forma correcta
- Preguntar en cocina los faltantes y sugerencias que se tengan en el día.
- Atender amablemente y sonreír
- Rellenar comandas, digitalizarlas en el software del restaurante para que lleguen a cocina.
- No olvidar los platos y bebidas solicitados por los clientes.
- Servir siempre de primero las bebidas y luego los platos solicitados.
- Estar atentos a los comensales todo el tiempo
- A las 10:45 pm voltea el aviso y se pone cerrado.

### JEFE DE COCINA

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Jefe de cocina          |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título chef y/o auxiliar de cocina  |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.  |
| <b>HABILIDADES</b> | Creatividad, vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Un año de experiencia.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Crear los platillos si se ve necesario para ambas partes (cocinero principal y Administrativos de primera línea) desde el plato más grande al más chico.
- Dirigir a todo el personal de cocina y sus distintas dependencias.
- Tomar decisiones administrativas sobre lo que se sirve en el restaurante.
- Se encarga del funcionamiento eficiente de una cocina.
- Está en contacto con todos los distintos roles del restaurante: desde el maître, hasta el personal de limpieza.
- Hora de entrada a las 3 pm
- Apuntar la lectura de la nevera y el congelador.
- Participar en la elaboración, modificación y diseño del menú del restaurante
- Revisar suministros solicitados el día anterior en la lista de compras y llenar el formato de recepción de compras.
- Limpiar y desinfectar con vinagre las áreas a trabajar.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del Cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |



- Arreglar o preparar los productos que ha solicitado para el turno de trabajo (Mise en place): abrir milanesas de pechugas, picar vegetales, etc.
- Pesar y fraccionar las materias primas
- Controlar el inventario, las formas de almacenaje y el retiro de mercaderías, de materias primas y alimentos elaborados en almacenes fríos y congelados.
- En el instante en el que la elaboración de platos haya cesado o terminado, colaborar y apoyar al Pizzero en la elaboración de pizzas, esto con el fin de aminorar tiempos de entrega del producto al cliente.
- Elaborar y supervisar las preparaciones culinarias
- Limpiar 2 a 3 veces por semana las paredes del área de trabajo
- Mantener orden y limpieza en el refrigerador
- Sacar basura a diario
- Realizar el aseo de la cocina en los días ya establecidos en el horario.

### AUXILIAR DE COCINA

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Auxiliar de cocina      |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |

### PERFIL DEL CARGO



|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título auxiliar de cocina   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.  |
| <b>HABILIDADES</b> | Enfoque flexible, creatividad, vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, |

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Seis meses de experiencia.  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Llegada a las 3 pm
- Apuntar la lectura de la nevera y el congelador.
- Revisar suministros solicitados el día anterior en la lista de compras y llenar el formato de recepción de compras.
- Limpiar y desinfectar con vinagre las áreas a trabajar.
- Arreglar o preparar los productos que ha solicitado para el turno de trabajo (Mise en place): por ejemplo: yerbabuena, deshojarla y envolverla en papel de cocina y meterla dentro de un recipiente con tapa. Porcionar las frutas para la preparación de jugos, etc.)
- Limpiar a diario las licuadoras y utensilios utilizados en la elaboración de cócteles y bebidas.
- De acuerdo al requerimiento de ingrediente preparados:
- Limpiar pechugas y poner a cocinar con los aliños para luego desmechar.
- Lavar la carne molida y cocinarla con los aliños
- Limpiar y picar la piña en trocitos y ponerla a cocinar
- Exprimir limones aprox 1.500 ML (1.5 ltr) para el uso de bebidas y cócteles en el turno de trabajo.
- Realizar todas las bebidas y cócteles que se comanden durante el turno de trabajo.
- Limpiar, asear y organizar toda la cristalería y menaje que llega sucia del salón.
- Limpiar 2 a 3 veces por semana las paredes del área de trabajo
- Mantener orden y limpieza en el refrigerador
- Sacar basura a diario
- Realizar el aseo de la cocina en los días ya establecidos en el horario.

|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR | <br><b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### JEFE DE PIZZERÍA



|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Jefe de pizzería        |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título chef de pizza o carreras afines   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Gestionar el tiempo, enfoque flexible, creatividad, vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Un año de experiencia.   |

### FUNCIONES DEL CARGO

- Llegada a las 3 pm
- Revisar suministros solicitados el día anterior en la lista de compras y llenar el formato de recepción de compras.
- Apuntar la lectura de la nevera y el congelador.
- Limpiar y desinfectar con vinagre las áreas a trabajar.
- Elaborar la masa para pizza (moje) y salsas (napolitana), según receta.
- Pesar y Porcionar los bollos, según el tamaño de las pizzas: Personal, mediana y grande
- Estirar y elaborar las pre-pizzas de diferentes tamaños: Personal, mediana y grande.
- Reportar la producción al manager para retroalimentar las existencias de las pre-pizzas en el sistema.

|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |



- Limpiar 2 a 3 veces por semana las paredes del área de trabajo.
- Limpiar todos los días el horno, mesones, utensilios y/o herramientas usadas en la preparación de pizzas.
- Leer cada comanda que sale en la cocina.
- Elaborar los productos solicitados por los clientes
- Mantener orden y limpieza en el refrigerador
- Sacar basura a diario

### AUXILIAR DE PIZZERO MAYOR

|                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Auxiliar de pizzero mayor |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos          |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica                 |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto   |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título auxiliar de pizzería o carreras afines  |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés, conocimiento sobre herramientas ofimáticas.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Iniciativa, gestionar el tiempo, enfoque flexible, creatividad, vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Un año de experiencia.   |



|   |                               |  |
|---|-------------------------------|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  <b>ADMINISTRACIÓN</b><br>DE EMPRESAS |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |  |

### FUNCIONES DEL CARGO

- llegada a las 3 pm
- Apuntar la lectura de la nevera y el congelador.
- Revisar suministros solicitados el día anterior en la lista de compras y llenar el formato de recepción de compras.
- Limpiar y desinfectar con vinagre las áreas a trabajar.
- Arreglar o preparar los productos que ha solicitado para el turno de trabajo (Mise en place): por ejemplo: yerbabuena, deshojarla y envolverla en papel de cocina y meterla dentro de un recipiente con tapa. Porcionar las frutas para la preparación de jugos, etc)
- Limpiar a diario las licuadoras y utensilios utilizados en la elaboración del (Mise en place)
- De acuerdo al requerimiento de ingrediente preparados:
- Limpiar pechugas y poner a cocinar con los aliños para luego desmechar.
- Lavar la carne molida y cocinarla con los aliños
- Limpiar y picar la piña en trocitos y ponerla a cocinar
- Exprimir limones aprox. 1.500 ML (1.5 ltr) para el uso de bebidas y cócteles en el turno de trabajo.
- Realizar todas las bebidas y cócteles que se comanden durante el turno de trabajo.
- Limpiar, asear y organizar toda la cristalería y menaje que llega sucia del salón.
- Limpiar 2 a 3 veces por semana las paredes del área de trabajo
- Mantener orden y limpieza en el refrigerador
- Sacar basura a diario
- Realizar el aseo de la cocina en los días ya establecidos en el horario.

### BARTENDER & STEWART

|                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| <b>CARGO</b>          | Bartender               |
| <b>ÁREA</b>           | Recursos humanos        |
| <b>DEPENDENCIA</b>    | No aplica               |
| <b>JEFE INMEDIATO</b> | Administrador del punto |



|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
|  | UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR |  |
|   | PRÁCTICAS CURRICULARES        |   |

### PERFIL DEL CARGO

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>EDUCACIÓN</b>   | Título Stewart   |
| <b>FORMACIÓN</b>   | Acreditar y/o demostrar dominio de inglés.   |
| <b>HABILIDADES</b> | Actitud positiva, iniciativa, gestionar el tiempo, enfoque flexible, creatividad, vocación de servicio, trabajo en equipo, confiabilidad, calidad de trabajo, comunicación asertiva, cumplimiento de normas, supervisión, liderazgo, aprendizaje continuo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y autocontrol. |
| <b>EXPERIENCIA</b> | Un año de experiencia.   |

### FUNCIONES DEL CARGO

- llegada a las 3 pm
- Apuntar la lectura de la nevera y el congelador.
- Revisar suministros solicitados el día anterior en la lista de compras y llenar el formato de recepción de compras.
- Limpiar y desinfectar con vinagre las áreas a trabajar.
- Arreglar o preparar los productos que ha solicitado para el turno de trabajo (Mise en place): por ejemplo: yerbabuena, deshojarla y envolverla en papel de cocina y meterla dentro de un recipiente con tapa. Porcionar las frutas para la preparación de jugos, etc.)
- Limpiar a diario las licuadoras y utensilios utilizados en la elaboración del (Mise en place)
- De acuerdo al requerimiento de ingrediente preparados:
- Limpiar pechugas y poner a cocinar con los aliños para luego desmechar.
- Lavar la carne molida y cocinarla con los aliños
- Limpiar y picar la piña en trocitos y ponerla a cocinar
- Exprimir limones aprox 1.500 ML (1.5 ltr) para el uso de bebidas y cócteles en el turno de trabajo.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <b>UNIVERSIDAD</b><br>Popular del cesar | <b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b><br><br><b>PRÁCTICAS CURRICULARES</b> | <br><b>ADMINISTRACIÓN<br/>DE EMPRESAS</b> |
|---|---|--|

- Realizar todas las bebidas y cócteles que se comanden durante el turno de trabajo.
- Limpiar, asear y organizar toda la cristalería y menaje que llega sucia del salón.
- Limpiar 2 a 3 veces por semana las paredes del área de trabajo
- Mantener orden y limpieza en el refrigerador
- Sacar basura a diario

### **SANCIONES**

Todo aquel miembro que sea sorprendido tomando la propina, será multado con 3 salarios mínimos diarios legales vigentes (smldv), y el dinero se recaudará para ser compartido por los compañeros de trabajo.



UNIVERSIDAD  
Popular del cesar

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES



ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

# m&m

## RESTAURANTE