Universidad de La Salle
Ciencia Unisalle

Administración de Agronegocios | Facultad de Ciencias Agropecuarias

1-1-2006

Proyecto empresarial: restaurante "El Galápago"

Juan Francisco Montañez Sánchez
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_agronegocios

Citación recomendada

Montañez Sánchez, J. F. (2006). Proyecto empresarial: restaurante "El Galápago". Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_agronegocios/194

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Agropecuarias at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Agronegocios by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

PROYECTO EMPRESARIAL: RESTAURANTE “EL GALAPAGO”

JUAN FRANCISCO MONTAÑEZ SANCHEZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
BOGOTA
2006

PROYECTO EMPRESARIAL: RESTAURANTE “EL GALAPAGO”

JUAN FRANCISCO MONTAÑEZ SANCHEZ

Proyecto presentado como requisito parcial para optar al título de Administración de Empresas Agropecuarias

Director
Claudia Patricia Alvarez
Ingeniera de Alimentos
Ms Administración

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
BOGOTA
2006

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del presidente del jurado

_____

Firma jurado

_____

Firma jurado

Bogotá, noviembre de 2006

DIRECTIVOS DE LA UNIVERSIDAD

Rector	**HERMANO FABIO GALLEGO ARIAS FSC**
Vicerrector	**HERMANO CARLOS GABRIEL RESTREPO GOMEZ FSC**
Vicerrector de Promoción y Desarrollo Humano	**HERMANO EDGAR FIGUEROA ABRAJIM FSC**
Vicerrector Administrativo	**Doctor MAURICIO FERNANDEZ FERNANDEZ**
Decano Facultad Administración de Empresas Agropecuarias	**Doctor HECTOR HORACIO MURCIA CABRA**

CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
2. HISTORIA DE LA EMPRESA	5
3. PLATAFORMA ESTRATEGICA	6
3.1 MISION	8
3.2 VISION	8
3.3 POLITICAS	9
3.4 OBJETIVOS	10
3.5 ESTRATEGIAS	11
3.5.1 Galápago central	11

3.5.2 Galápago campestre 14

3.5.3 Galápago gourmet 17

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 20

4.1 ORGANIGRAMA 20

4.2 MANUAL DE FUNCIONES 21

4.3 MANUAL DE PROCESOS 53

5. SOPORTES 57

5.1 COMERCIALES 57

5.2 CONTROL INTERNO 62

5.3 LEGALES 65

6. CONCLUSIONES 68

7. ANEXO 70

BIBLIOGRAFIA 74

INTRODUCCION

El proyecto de creación de empresa el galápago se inicia como respuesta a una inquietud infundida desde los primeros semestres de la carrera, y gracias a los conocimientos adquiridos en las diferentes materias, se fue dando forma a la idea que inicialmente se tenía. Aprovechando la experiencia en trabajos anteriores relacionados con el proyecto, el apoyo familiar y la alta demanda local de carnes maduradas se da inicio a la creación de empresa.

Como respuesta a esta inquietud nace El Galápago Restaurante y su intención de vender carnes de excelente calidad donde la innovación en las combinaciones y la posibilidad de llegar a diferentes mercados, se logra por medio de estrategias para bajar costos y no disminuir rendimientos, higiene y calidad, logrando de esta manera platos exquisitos, de buenos tamaños, que benefician al consumidor y optimizan los recursos de la empresa logrando así la apertura y el reconocimiento que tiene actualmente a nivel local y regional.

Esta empresa ha pasado por un proceso de crecimiento. Se inicia con una infraestructura pequeña, atendiendo un número reducido de clientes y un menú básico. Pero a medida que este fue siendo más concurrido por sus clientes fue exigiendo mayor atención y nuevas mejoras, no solo en sus platos sino en el aumento de personal capacitado, lo que requirió adoptar nuevas posturas frente al concepto de la empresa.

La complejidad de una empresa en pleno crecimiento reclama una responsabilidad administrativa y operativa de la misma magnitud, por lo cual el trabajo en equipo es la herramienta más importante y fundamental; donde la falla en alguna conexión o un error de comunicación, puede hacer que la empresa fracase. Teniendo como consecuencia inmediata la pérdida de clientes y de reconocimiento, lo que sería el mayor perjuicio que esta puede tener.

Es de vital importancia reconocer la labor que realizan los ganaderos productores de carne de excelente calidad ya que estos son los que aportan a nuestros proveedores la materia prima con las características físicas y organolépticas exigidas por el restaurante,
Entendiendo de esta manera al sector de las comidas no como un simlpe negocio de restaurante, sino como una empresa de alimentos que como tal debe demostrar su eficiencia administrativa, su calidad, organización y demás características que debe cumplir una organización competitiva.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar los conocimientos adquiridos durante la carrera en la creación y desarrollo de la empresa “El Galápago” restaurante en donde la innovación, calidad y servicio se refleja la idoneidad y empresarismo del Administrador de Empresas Agropecuarias.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar la plataforma estratégica de la empresa

- Establecer la estrategia organizacional del “Galápago” restaurante.

- Sustentar legal y comercialmente la actividad del restaurante.

2. HISTORIA DE LA EMPRESA

El “Galápago” restaurante nace de la idea de dos hermanos que gracias al apoyo familiar, a las inquietudes generadas desde el inicio de la carrera y a los recursos aportados por parte de sus padres unen sus ideas con la visión de abrir un pequeño restaurante que ofreciera nuevas alternativas en comida a la gente del sector.

En septiembre de 2002, abre en Chía (Cundinamarca) el primer punto de venta en la carrera 10 Nº 13-43 un pequeño local con un ambiente joven e informal.
Era muy sencillo, pequeño y con instalaciones adecuadas para atender un reducido número de clientes, una pequeña parrilla, siete mesas de cuatro puestos cada una y con una carta que presentaba un menú rápido y sencillo.

A medida que pasaba el tiempo, mejoraban también sus recetas y la variedad de sus platos, día a día más y más personas llegaban al restaurante reconociendo sus especialidades.
Es así que en poco tiempo la clientela del restaurante aumenta y se hace necesario ampliar la carta con nuevos y novedosos platos, el personal de servicio y ampliación de las instalaciones, mostrándose desde sus inicios como un lugar exitoso.

Tres años más tarde, se abre un nuevo local en otro punto, para salir al encuentro de las necesidades de demanda generadas, la idea era ofrecer un mejor servicio en cuanto a infraestructura, una zona campestre, parqueadero, una carta más amplia, con el propósito de recibir un mayor número de personas de la localidad y la sabana de Bogotá, naciendo así en abril de 2005 el “Galápago” Campestre.

Gracias al mejoramiento continuo de sus estándares de calidad y servicio, a su estructura organizacional, esta empresa logra reconocimiento y genera empleo para contribuir al crecimiento de nuestra gente.

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

Es importante desde la concepción de la idea de negocio plantearse hacia dónde se desea ir, y no solamente ello sino cómo se va a lograr esto, una de éstas respuestas la encontramos en el concepto de marca, por ello debe ser tan claro, destacándose sobre todo las diferencias, sin olvidar la posibilidad de ampliarse, la claridad con la que la empresa desarrolle este concepto y el fin de la misma hacen posible que los excelentes resultados se observan hoy en día en el Restaurante “El Galápago”.

El Galápago fundamenta su concepto de marca en la concepción de su producto primordial las “carnes”, logrando que sus clientes encuentren en una misma idea diferentes satisfactores como lo son la calidad en sus cualidades organolépticas, el tamaño de las porciones y el precio para llegar a su clientela todos a la vez, el ideal de este negocio es no limitarse a un solo grupo objetivo del mercado, sino poder dar opciones para generar mayor campo de reconocimiento en distintos grupos sociales, diferenciándose el Galápago Central, del Galápago Campestre, tanto en ubicación como en servicio, espacio, precios, cantidad de platos y atención, pero el gran atractivo es que logra distinguir los sitios de venta sin discriminar a su clientela, sino por el contrario haciendo notar las ventajas del uno y del otro, siendo esto de gran utilidad en el momento de escoger, de esta manera el consumidor se siente con poder y autonomía de libre elección y a su vez recibe doble información de los puntos de venta, convirtiéndose el mismo cliente en una herramienta publicitaria, donde la experiencia vivida en el Galápago es el punto focal para vender su nombre por medio del voz a voz o referidos a clientes futuros.

Además el galápago busca a través de varios puntos de venta, los cuales tiene diferentes características, y atienden diferentes tipo de clientes, abarcar gran parte del mercado sin mezclar los diferentes estratos, más bien buscando diferentes mercados objetivos, pero claro sin sacrificar nunca los productos ni su calidad.

El concepto de marca es bien importante porque define una empresa sin necesidad de hablar o especificar directamente sus productos, además de generar un norte o rumbo por el cual la empresa va a tomar su recorrido. La definición de este concepto es la manera de mostrar cual fue la concepción inicial del Galápago y como se abordó el tema del producto y la manera de llevarlo al cliente. “El Galápago” empresa que lleva años en el mercado quiere presentar y demostrar que los cimientos y estructura básica están basadas en las premisas anteriormente descritas y que la firmeza en mantenerlas intactas desde el punto de vista de calidad ha permitido el crecimiento y reconocimiento de la organización.

Otro punto importante que se ha tenido en cuenta para esta planeación estratégica son los valores de merca, aquellas características que han hecho del restaurante “El Galápago” una empresa con éxito logrando una diferenciación y un reconocimiento dentro del sector de los restaurantes.

- Calidad: Este factor es primordial dentro del desarrollo de la empresa ya que aunque la oferta dentro del área de los restaurantes basados en carnes es abundante, son pocos los que realmente venden un producto de excelente calidad, y los que lo hacen venden a unos precios muchas veces difíciles de alcanzar.

- Precios: Los precios son parte de la estrategia para lograr una rápida aceptación del producto en el mercado. Debido a los altos precios de la competencia, muchas personas no tienen acceso al conocimiento de carnes de alta calidad por lo tanto no acostumbran este tipo de restaurantes, ya que sus recursos no son suficientes y el poder adquisitivo es alto. En ese sentido “El galápago” ha logrado gracias a sus precios bajos la acogida a estas personas. Por esto el mercado antes poco explorado, empezó a reaccionar y reconocer este producto de otra manera, convirtiendo al restaurante en un establecimiento de fácil acceso.

- Servicio: La presentación de los platos desde el punto de vista del tamaño en la porción y de las posibles combinaciones, genera gran interés en los clientes ya que esto está íntimamente ligado a los puntos anteriores de calidad y precio. Se crea un producto completo en todos los aspectos.

3.1 MISION

Satisfacer a nuestros clientes con las premisas básicas de calidad reflejadas en sus razonables precios, en sus productos cárnicos de alta calidad, en la optimización de sus procesos, valores y cultura organizacional, en la calidad de sus recursos humanos, en su compromiso social con la comunidad y en el pensamiento enfocado a ofrecer el mejor servicio atrayendo, convenciendo y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, creando en ellos un vínculo de recordación con el producto, y ratificando el proceso continuo de crecimiento, tanto internamente con el establecimiento como externamente con nuestros clientes y proveedores, constituyendo el restaurante "El Galápago", como una empresa de alimentos destacada por su excelencia.

3.2 VISION

Crear del Restaurante "El Galápago" una empresa que basada en altos estándares de calidad y servicio, atienda a diferentes sectores o estratos de la comunidad, convirtiendo esta compañía en una marca que despierte afecto, recordación, y sentido de pertenencia por sus empleados y clientes para trascender de un simple restaurante a un lugar de encuentro familiar y posiblemente de negocios.

3.3 POLITICAS

- Todos los proveedores que correspondan a materias primas de perecederos serán evaluados según la calidad del producto de acuerdo a las exigencias del restaurante.

- Todos los empleados del restaurante serán evaluados periódicamente con el fin garantizar la constancia y eficacia en el servicio.

- Es política del restaurante no ofrecer anticipo a proveedores, cualquier excepción debe ser aprobada por el gerente.

- La compra de materias primas se realizara de contado para recibir los mejores precios del mercado y de esta forma ser más competitivos.

- El servicio estará enfocado en la rotación rápida de mesas, evitando actividades que puedan distraerla como entretenimiento y recreación.

- Con la materia prima principal, (carne de res) se elaborará un subproducto generando una utilidad conjunta.

- La capacitación de los empleados en manipulación de alimentos es obligatoria, como también es obligación de la empresa buscar el personal calificado y los espacios para dichas capacitaciones cubriendo los gastos.

- Estar a la vanguardia en procesos y tecnología en maduración de cárnicos.

3.4 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- Generar a partir de la empresa “El Galápago” una serie de productos cárnicos que gracias a su innovación, calidad, precio y concepto de servicio completo permitan a la organización destacarse y generar diferencia con sus competidores dentro del actual mercado regional y nacional.

- Generar conceptos de servicio, según el tipo de clientela a manejar, combinado el establecimiento físico y sus características para dar una mayor atención.

- Crear conexiones sólidas entre las diferentes áreas que componen al restaurante y de esta manera lograr premisas de trabajo en equipo buscado la calidad y la excelencia

- Evaluar constantemente los procesos de preparación desde el punto de recepción y arreglo de la carne hasta la cocción y presentación de platos a los clientes.

- Evaluar constantemente los procesos de preparación de los productos y comparar su eficiencia con el fin de adquirir herramienta y crear modificaciones físicas en el punto de venta y así mejorar la productividad.

- Capacitar y explicar a los empleados la importancia de la correcta manipulación de alimentos, de esta manera tener un alto nivel de calidad en salubridad y presentación de platos.

3.5 ESTRATEGIA

La estrategia del restaurante “El Galápago” se basa principalmente en la conquista del mercado iniciando desde el estrato 1, 2, 3 con venta a precios bajos, para después ampliar el restaurante a sucursales donde el poder adquisitivo de sus clientes también aumente y encuentre sitios donde las instalaciones también correspondan al segmento identificado. Esta estrategia está planteada así debido a que el lugar de inicio es el municipio de Chía, en el cual el factor de competencia del negocio de restaurantes inicial es el precio. La estrategia plantea a corto mediano y largo plazo tres proyectos.

3.5.1 Galápago Central

Concepto:

El primer punto de venta se llama galápago central, y tendrá como estrategia inicial atender a los estratos 1,2, 3 con el fin de consolidar la marca y el producto según el precio y calidad. Además se iniciara con un producto base de promoción. Este punto inicial debe ser un lugar que no requiere demasiada inversión inicial, debido a que sus ganancias se van a ver reflejadas por las ventas en volumen.

Esta etapa busca consolidar la marca evitando gastos grandes en publicidad, sino más bien hacer énfasis en el producto (cárnicos), sus buenos precios y el tamaño de las porciones individuales, con lo cual se le empezaría a hacer competencia a los restaurantes típicos del municipio.

Instalaciones: (Diagrama 01)

El primer restaurante “El Galápago”necesita de unas instalaciones modestas, para una capacidad de aproximadamente 80 a 85 personas, con funcionamiento todos los días de la semana sin excepción, y generando ventas desde la hora del almuerzo hasta la noche. Esto es necesario para generar el volumen de ventas necesario para sostener el local. El diseño del lugar no requiere nada especial en cuanto a decoración más que mantenimiento semanal de aseo.

En la primera planta del restaurante se encuentra la zona de parrilla, la caja, zona de cocina y zona de almacenamiento, y una pequeña zona de servicio con pocas mesas ya que el servicio se realiza en su mayor parte en la segunda planta. Además la primera planta contiene todos los elementos necesarios para el funcionamiento de cocina del restaurante y los cuales son primordiales en esta etapa donde el servicio al cliente se fundamenta en el producto y no en la atención de los meseros.

Servicio:

El concepto de servicio que maneja este primer nivel, se basa más en el funcionamiento de comidas rápidas en la cual el mesero hace un amable y rápido contacto con el cliente, recibe el pedido y despacha. Aunque el manejo de este tipo de carnes a la parrilla utiliza un de tiempo de 20 a 30 minutos en su cocción, la atención es muy poco personalizada y debe ser lo más rápida posible (sin molestar al cliente) generando una rotación de mesas considerable en el día.

Para lograr el cometido de rotación de mesas, la carta maneja hacia para el cliente una gran variedad de platos fuertes y hace poco énfasis en las entradas, ya que prima la rapidez y rotación de mesas en la hora pico.

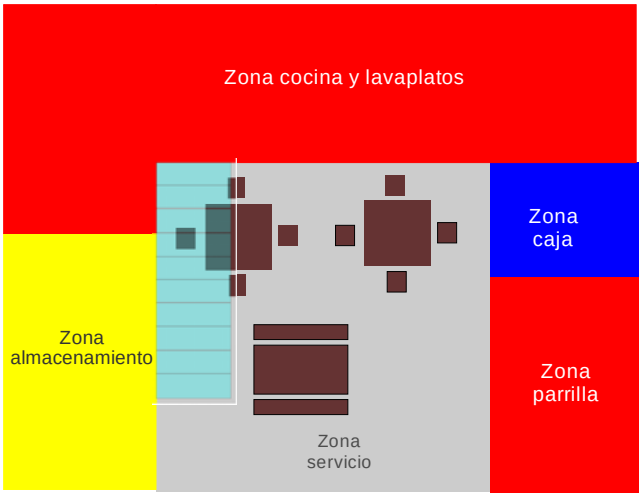
Personal:

El personal que se necesita en este nivel no demanda mayor complejidad más que lo de un restaurante común: administrador, parrilleros, meseros y cocineras. Debido a que el restaurante no exige en este momento ningún sistema de servicio fuera de lo común. No se va a hacer ninguna profundización en este punto.

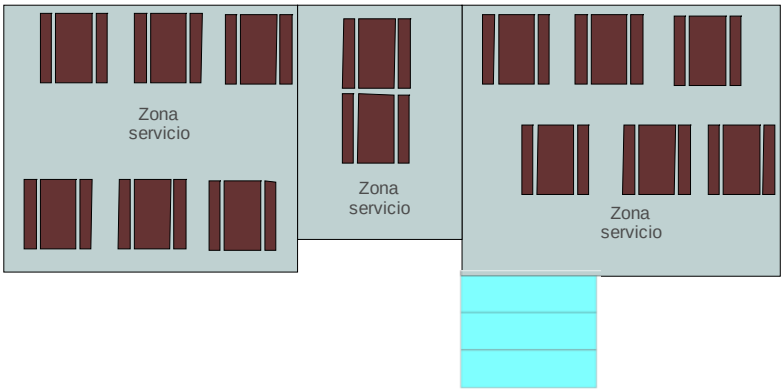
DIAGRAMA GALAPAGO CENTRAL

Diagrama 01

Primera planta



Segunda planta



3.5.2 Galápago Campestre

Concepto:

El segundo punto de venta se llama “Galápago Campestre”, el cual tiene como intención reafirmar la marca pero en otro sector, buscando compradores o clientes con mayor poder adquisitivo. En este punto el Galápago central no desaparece, sino que desplaza a algunos de sus clientes dando la oportunidad y espacio a nuevos y posibles compradores. Obviamente este nuevo espacio campestre va a tener objetivos diferentes en cuanto a las instalaciones y el concepto del servicio.

El Galápago campestre pasa a ser un punto de encuentro familiar, donde el cliente va a estar mayor tiempo en las instalaciones disfrutando un ambiente distinto al que puede encontrar en la ciudad, por lo cual se busca también atraer clientes de la ciudad de Bogotá. Es muy valioso aclarar que el propósito inicial de tener unos precios bajos y calidad del producto no va a variar, pero ciertos aspectos como el servicio y las instalaciones deben mejorar considerablemente. Es importante aclarar que únicamente tiene servicio los fines de semana es decir de Viernes a Domingo y festivos al publico. Solo se pone en funcionamiento entre semana para servicios especiales y eventos.

Instalaciones: (Diagrama 03)

Este segundo restaurante campestre tiene instalaciones donde el espacio interior y exterior dan mayor comodidad y los clientes puedan encontrar un lugar no solo de venta de comida, también un sitio de almuerzo de “fin de semana” con la familia y/o con los amigos. La capacidad del restaurante es para aproximadamente para 240 personas.

Las instalaciones están organizadas en dos sectores: interior y exterior. En la zona interior, se encuentran las parrillas, la cocina, barra, baños y zona de almacenamiento, los cuales son vitales para el funcionamiento del restaurante. También en esta instalación encontramos una zona de servicio.

En la parte exterior donde la gente puede disfrutar de los platos al aire libre, solo se encuentra zona de servicio y una pequeña zona de parrilla.
Además de la zona corriente del restaurante, también se encuentra la zona de parqueadero, totalmente necesaria

Servicio:

En este segundo nivel el concepto de servicio es un poco más complejo, porque no solo incluye la atención a las mesas. El proceso de servicio comienza desde el parqueadero, en el cual el cliente es recibido en su carro y ubicado organizadamente en el parqueadero, para después ingresar al restaurante, sentarse en la mesa y ser atendido por un mesero, que junto a los volantes o auxiliares de meseros, atienden al cliente, es decir, ya no solo está el mesero por mesa sino que además están personas que colaboran y están pendientes del aseo y del servicio de las mesas.

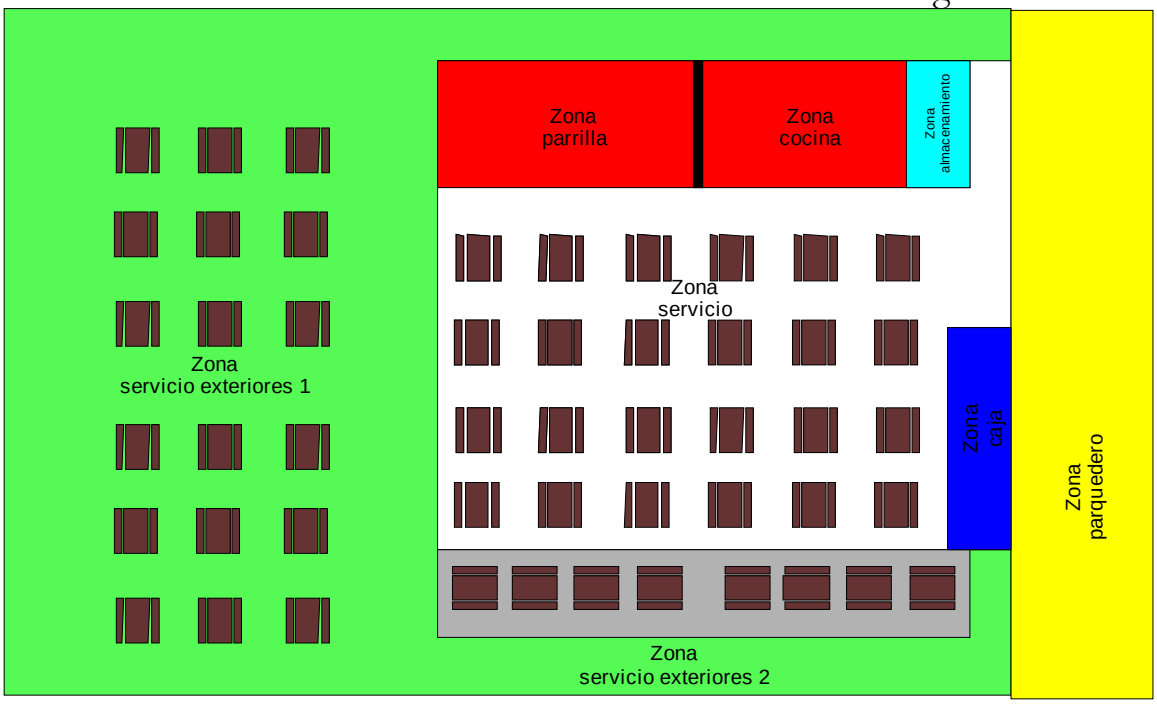
La carta del Galápago campestre esta diseñada para que las personas coman mayor número de platos durante el tiempo que permanezcan en el restaurante. Por esta razón incluye una gran variedad de entradas comparadas con el Galápago central. En cuanto a platos fuertes, se implementan nuevos, con otras variedades para este nivel, como cortes especiales y demás, complementando todo lo anterior con una sencilla carta de postres y licores entre los que se encuentran vinos españoles, argentinos y chilenos, y tragos tradicionales desde aguardiente hasta vodka, whisky y ginebra.

Personal:

Por obvias razones de servicio el Galápago Campestre requiere de nuevos niveles de servicio entre los cuales se encuentra el guardián de parqueadero, quienes deben recibir las familias en los carros, ubicarlos y dar seguridad a los vehículos mientras almuerzan. También se encuentran los volantes quienes son los auxiliares de los meseros y están encargados de realizar las actividades de servicio a la mesa, tales como: recoger los platos, colocar los cubiertos. Además respectivamente en cocina y parrilla aparecen jefes que están encargados de cada una de estas áreas. Esta persona es directamente responsable de su área y de las personas involucradas en esta.

DIAGRAMA GALAPAGO
CAMPESTRE

Diagrama 03



3.5.3 Galápago Gourmet

Concepto:

Aunque este tercer nivel no se ha realizado todavía, es importante destacarlo porque es parte de la estrategia con el fin de abarcar la mayoría de estratos. Este Galápago Gourmet, tiene como premisa principal el servicio al cliente personalizado. En este punto la credibilidad del restaurante debe ser reconocida, por lo cual el producto ya es establecido y no necesita de una promoción acerca de su calidad. El concepto gourmet busca que el cliente el cual conoce de carnes pueda escoger la carne que el más desee desde la posta. Esto requiere de una presentación de la carne muy especial.

Obviamente las instalaciones de este restaurante deben tener una mayor exigencia ya que el estrato buscado es 5 o 6. En este punto, el restaurante no solo debe ser algo familiar, también debe recibir a la gente que quiere hacer negocios y un lugar de alto nivel para ello.

La variedad de los platos debe ser mayor, además de tener unos excelentes acompañamientos de entradas, ensaladas y vinos, intentando tener una pequeña cava. El lugar de ubicación del restaurante ya no sería Chía, sería en la ciudad de Bogotá, ya que es allí donde se encuentra un mayor poder adquisitivo y el mayor centro de negocios del país.

Instalaciones: (Diagrama 05)

A diferencia de los otros “Galápago”, este tiene un sentido totalmente distinto sin cambiar sus factores de calidad y servicio, posesionándolo en un nivel más alto, y por esta razón el diseño interior de este punto de venta debe ser diferente. Primero que todo dentro del local deben existir neveras horizontales las cuales exhibirán la carne para que sean escogidas por el cliente. El local debe tener un ambiente muy tranquilo y moderno.

El cupo máximo del restaurante debe ser de aproximadamente unas 100 personas. La barra debe ser un lugar estratégico, ya que los licores son muy importantes, se deben incluir cócteles dentro de la carta. El sitio de ubicación debe ser el norte de la ciudad. El parqueadero como parte del restaurante es opcional según la ubicación exacta.

La decoración del sitio debe estar basada en conceptos contemporáneos del diseño interior, para darle más categoría, que los dos anteriores (ubicados en Chía).

Servicio:

Este tercer nivel tiene un concepto del servicio bastante diferente que los dos anteriores, ya que busca una atención tipo delikatessen, es decir el cliente escoge su carne desde la posta la cual es presentada a él en su mesa (solo si el cliente lo desea). Para esto también se tendrá una barra de exhibición en la cual estará la carne exhibida de una manera muy estética donde además de escoger su carne la gente puede aprender acerca de los cortes. Las personas que llegan al restaurante serán dirigidos a sus mesas por el "hostess" quien es el encargado de recibirlos y ubicarlos según el número de personas. El "hostess" es la primera persona con quien tienen contacto los clientes al llegar al restaurante y está dentro de sus deberes informarlo si es necesario, acerca de los platos, sus características y calidades.

El servicio a la mesa requiere a un mesero exclusivo para cuatro mesas; donde él simplemente toma el pedido y está atento a las necesidades del cliente, mientras que los volantes o auxiliares se encargan de llevar todo a la mesa, desde bebidas hasta platos fuertes.

También se contará con el servicio del barman quien estará encargado la logística de las bebidas; especialmente los que van a acompañar la comida como vinos, champagne y otros.

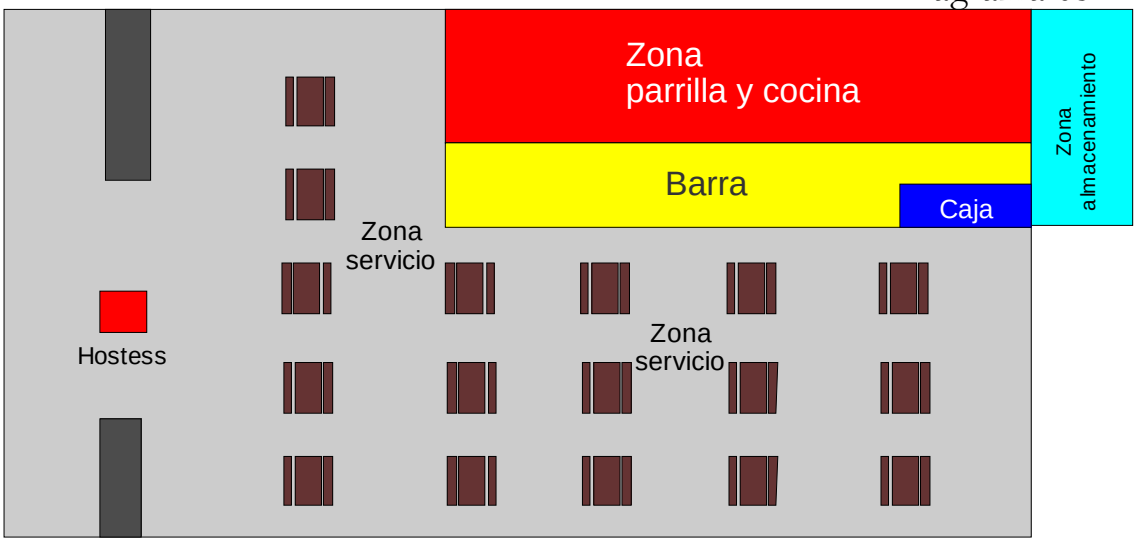
Personal:

En este tercer nivel, las características no cambian con respecto a los anteriores restaurantes, simplemente aparecen nuevos cargos que van a dar énfasis en el servicio, debido a que el tipo de clientela es muy diferente, entre ellos están: "hostess": es la persona encargada de recibir los clientes para después ubicarlos en la mesa disponible según el número de personas. El puede dar pequeña información acerca de los platos, bebidas y postres mientras los clientes son ubicados.

El "barman" en este nivel debe ser una persona capacitada en el área del servicio y presentación de licores, además del conocimiento en la preparación de cócteles y así crear una buena coordinación con los meseros en la recomendación de licores a la mesa, los meseros deben tener conocimientos básicos acerca de los tragos y su uso correcto en el acompañamiento de comidas.

DIAGRAMA GALAPAGO
GOURMET

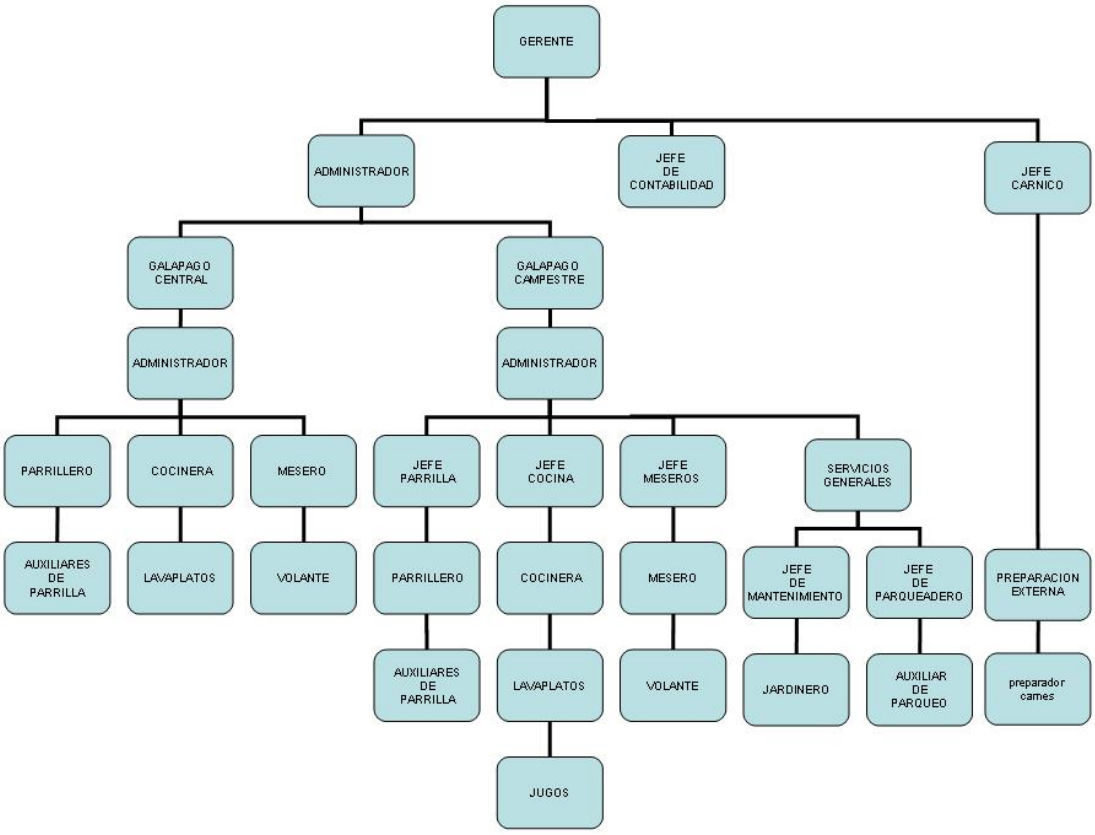
Diagrama 05



4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.1 ORGANIGRAMA

A continuación presento el organigrama actual del restaurante “El Galápago”



4.2 MANUAL DE FUNCIÓNES

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 1 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Jefe de contabilidad
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa: oficina
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Juan Francisco Montañez
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Control contable y manejo tributario

Funciones generales:

Organizar y sistematizar los registros semanalmente
Dirigir manejo de los pagos tributarios.
Mostrar resultados mensuales, bimensuales y anuales de todos los movimientos Financieros de la empresa.

Funciones específicas:

Registrar los ingresos y egresos de la empresa
Manejar los libros contables
Calcular los pagos tributarios deducciones y retenciones

Responsabilidad

Control tributario y pago oportuno de impuestos.

Comunicación

Horizontal con el jefe de servicios y jefe cárnico y es ascendente del administrador

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
   Contador público y especializado en impuestos
9- Experiencia
   En empresas de servicios y restaurantes
10- Personalidad
   El contador público tiene que reflejar en el desarrollo de sus funciones, honestidad, responsabilidad, control total de las actividades a su cargo.

Elaboro administrador	**Reviso jefe de servicios**	**Autorizo jefe contabilidad**

Descripción del puesto

A) Identificación

1-Nombre del puesto: Jefe de servicios
2-Número de Plazas:1
3-Ubicación física y Administrativa: Zona de servicio
4-Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Administrador
6- Subordinados directos: Jefe de meseros

Propósito del puesto:

Manejo del personal (meseros), organización del restaurante y logística del Establecimiento, para un excelente servicio a los clientes.

Funciones generales:

Seleccionar al personal de servicios
Generar manuales de compartimiento internos
Representar al restaurante en la atención al cliente
Dirigir manejo de los meseros

Funciones específicas:

Crear cronogramas de trabajo
Incentivar a los miembros del área de servicio
Jerarquizar la organización del personal, para crear funciones específicas
Controlar el servicio a las mesas
Evaluar y calificar el rendimiento individual y general del servicio

Responsabilidad

Manejo y control de logística.

Comunicación

Horizontal con el jefe de contabilidad y jefe cárnico y es ascendente del Administrador

Especificaciones del puesto

8-Conocimientos
Administración de servicios, y jefe de personal

9-Experiencia
Manejo de personal y servicio al cliente, conocimientos avanzados en funcionamiento de restaurantes, control de administración en el área de servicios

10-Personalidad
Excelente manejo de relaciones interpersonales, carisma para atender a los clientes, debe ser sociable y amable pero a su vez debe inspirar respeto y seguridad en la toma de decisiones, debe ser paciente y tener la capacidad de Escuchar y comunicar.

Elaboro administrador	**Reviso jefe de servicio**	**Autorizo administrador**

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Jefe Cárnicos
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa.
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Administrador
6- Subordinados directos: Jefe de parrilla

Propósito del puesto:

Controlar los procesos cárnicos y orientar el personal a su cargo

Funciones generales:

Seleccionar la carne según la las especificaciones requeridas
Manejar los inventarios de carnes
Controlar y analizar proveedores
Organizar personal a cargo

Funciones específicas:

Analizar los productos cárnicos según sus características
Controlar temperatura en cuarto frío según necesidades de maduración
Asegurar calidad por unidad
Controlar procesos de maduración
Evaluar y calificar el rendimiento de los subproductos.

Responsabilidad

Manejo y control de cárnicos y proceso de maduración.

Comunicación

Horizontal con el jefe de contabilidad y jefe de servicio y es ascendente del administrador

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Manejo de inventarios, calidad en cortes y procesos de productos cárnicos
9- Experiencia
Manejo de personal y control de inventarios y maduración de carnes
10- Personalidad
Capacidad para el manejo de personal, conocimientos claros sobre productos cárnicos, maduración y calidades de carnes, excelentes relaciones con proveedores.

Elaboro administrador	**Reviso jefe de cárnicos**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 4 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1-Nombre del puesto: Administrador
2- Número de Plazas: 1
3-Ubicación física y Administrativa: Oficina
4-Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Juan Francisco Montañez
6- Subordinados directos: Jefe parrilla, jefe cocina, jefe meseros, parqueadero cajero, administrador.

Propósito del puesto:

Administrar, controlar y orientar las personas a su cargo

Funciones generales:

Revisar los procesos de alistamiento del servicio
Controlar el alistamiento de la parte física
Manejar inventarios de productos de las dependencias a su cargo
Organizar personal a cargo

Funciones especificas:

Controlar inventarios de productos de alistamiento del servicio
Pagar nómina
Seleccionar personal
Evaluar y calificar el rendimiento diario
Autorizar pagos
Revisar contabilidad

Responsabilidad

Manejo y control del funcionamiento del restaurante.

Comunicación

Ascendente del administrador cajero y descendente del Jefe de contabilidad.

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Administrativos, contables, manejo de personal e inventarios.

9- Experiencia
Manejo de personal, manejo administrativo

10- Personalidad
Debe tener buenas relaciones con los empleados, y con los clientes y un buen manejo administrativo.

Elaboro administrador	**Reviso jefe de servicio**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 5 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Jefe de parrilla
2- Número de Plazas: 1
3- Ubicación física y Administrativa: Parrilla
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Jefe cárnicos
6- Subordinados directos: Parrilleros y auxiliares de parrilla.

Propósito del puesto:

controlar y orientar las personas a su cargo

Funciones generales:

Revisar los procesos de alistamiento de la carne
Controlar las cantidades de los productos necesarios
Organizar personal a cargo

Funciones especificas:

Revisar la carne al llegar a la parrilla
Organizar las funciones diarias de los parrilleros
Controlar gramajes
Evaluar la calidad de la carne
Delegar las funciones diarias
Alistar acompañamientos

Responsabilidad

Manejo y control del funcionamiento de la parrilla y sus encargados

Comunicación

ascendente de parrilleros y auxiliares de parrilla y descendente del administrador

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Maduración de carnes, calidad de carnes, manejo de personal.
9- Experiencia
Manejo de personal y control de calidad de las carnes
10- Personalidad
Debe ser una persona organizada, con conocimientos en productos cárnicos, capaz de desempeñarse coordinadamente con sus subalternos, además de su limpieza y pulcritud.

Elaboro jefe de cárnicos	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 6 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Parrillero
2- Número de Plazas: 5
3- Ubicación física y Administrativa: Parrilla
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Jefe de parrilla
6- Subordinados directos: Auxiliares de parrilla.

Propósito del puesto:

Realizar el proceso de porción y cocción de la carne

Funciones generales:

Realizar el alistamiento de parrilla
Realizar el proceso de cocción de las carnes
Organizar los auxiliares de parrilla

Funciones especificas:

Porcionar la carne
Procesar la carne para servirla al cliente

Responsabilidad

Realizar eficientemente el proceso de parrillado

Comunicación

Ascendente de auxiliares de parrilla y descendente jefe de parrilla

Especificaciones del puesto

8-Conocimientos

Maduración de carnes , proceso de parrilla

9-Experiencia

Manejo de personal y conocimientos en parrilla

10-Personalidad

Debe ser una persona organizada con excelentes conocimientos capaz de realizar los procesos cárnicos de una forma exacta además de su limpieza y pulcritud.

Elaboro jefe de servicio	**Reviso jefe de cárnicos**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 7 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Auxiliar de parrilla
2- Número de Plazas:5
3- Ubicación física y Administrativa: parrilla
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Parrillero
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Apoyo del parrillero

Funciones generales:

Alistamiento de la zona de trabajo
Alistamiento de los acompañantes de los platos

Funciones específicas:

Asear antes, durante y después de la jornada laboral
Precocción de acompañamientos
Montaje de los alistamientos de parrilla
Llenar las parrillas de carbón
Alistar decoraciones

Responsabilidad

Mantener la parrilla en orden y los acompañamientos listos, debe apoyar el Parrillero en su cargo.

Comunicación

Descendente con el parrillero.

Especificaciones del puesto

8-Conocimientos

Manejo de acompañamientos, procesos de cocción de cárnicos

9- Experiencia

Ninguna

10-Personalidad

El auxiliar de parrilla debe ser organizado, ágil, con disposición la cual le permitirá llegar a aprende la labor de parrillero

Elaboro jefe de servicio	**Reviso jefe de cárnico**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 8 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: jefe de cocina
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa: cocina
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Administrador
6- Subordinados directos: Cocinera, lavaplatos, jugos

Propósito del puesto:

Organizar todas las actividades de la cocina

Funciones generales:

Organizar el personal de cocina para un buen desempeño en equipo
Mantener el inventario de cocina
Supervisar y controlara alistamientos

Funciones específicas:

Delegar las tareas diarias
Informar al administrador los productos necesitados
Controlar la calidad de los productos de cocina.

Responsabilidad

Tener a tiempo todo lo que debe ser preparado para el día de trabajo
Preparar alimentos

Comunicación

Horizontal con el jefe de parrilla, jefe de meseros, y es ascendente de la cocinera, Lavaplatos, jugos y descendiente de administrador

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos

Conocimientos específicos sobre los procesos de cocina

9- Experiencia

Restaurantes

10-Personalidad

El jefe de cocina debe mostrar liderazgo y eficiencia en los procesos, y buena presentación personal.

Elaboro jefe de servicio	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Cocinera
2- Número de Plazas: 3
3- Ubicación física y Administrativa: Cocina
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: Cocinera
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Alistar y elaborar procesos de cocina

Funciones generales:

Organizar ante durante y después la cocina
Realizar las labores según los pedidos
Alistar todos los acompañamientos de cocina

Funciones especificas:

Asear la cocina
Despachar los pedidos según las ordenes de pedido

Responsabilidad

Realizar los despachos de pedidos a tiempo con excelente terminado presentación

Comunicación

Horizontal parrillero mesero ascendente lavaplatos jugos descendente jefe de cocina

Especificaciones del puesto

8-Conocimientos
Manipulación de alimentos, buen manejo de procesos, excelente preparación de alimentos

9-Experiencia Manejo en manipulación y preparación de alimentos 10-Personalidad Debe ser una persona que se desenvuelva rápidamente ante cualquier acontecimiento, buen trato con sus compañeras de trabajo		
Elaboro jefe de servicios	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 10 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: lavaplatos
2- Número de Plazas:3
3- Ubicación física y Administrativa: cocina
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: cocinera
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Lavar utensilios, implementos del restaurante

Funciones generales:

Mantener limpio y organizados todos los implementos de cocina y parrilla
Lavar todos los utensilios que retornan a la cocina después de ser usados
Mantener aseada su zona de trabajo

Funciones especificas:

Colaborar con las funciones de la cocinera
Lavar implementos de parrilla y cocina después de ser utilizados por los clientes
Clasificar los desperdicios

Responsabilidad

Mantener limpios y organizados los utensilios de cocina y parrilla para agilizar el Trabajo de parrilla y cocina

Comunicación

Descendente de cocinera

Especificaciones del puesto		
8-Conocimientos Ninguno en especial 9-Experiencia ninguna 10-Personalidad Debe ser una persona que se caracterice por su agilidad, limpieza y trabajo en equipo		
Elaboro jefe de servicios	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 11 de 17

Descripción del puesto

A**) Identificación**

1- Nombre del puesto: jefe de meseros
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa: zona de servicio
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: administrador
6- Subordinados directos: meseros volantes

Propósito del puesto:

Organizar e instruir los meseros y volantes

Funciones generales:

Recibir el personal de meseros y volantes
Organizar el personal
Distribuir tareas
Capacitar a sus subalternos

Funciones específicas:

Controlar la llegada puntual de los meseros y volantes
Repartir las tareas por zonas
Asignar funciones de alistamiento en la zona de servicio
Enseñar y corregir los comportamientos de los meseros y volantes en el momento de
La interacción con el cliente

Responsabilidad

Dirigir el personal que tiene a su cargo

Comunicación

Descendente del jefe de servicios ascendente de meseros y volantes

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Buen manejo del servicio al cliente y buenas relaciones interpersonales
9- Experiencia
Servicio en restaurantes
10- Personalidad
Debe ser una persona responsable, con espíritu de liderazgo, ágil en su desempeño

Elaboro jefe de servicios	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 12 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: meseros
2- Número de Plazas: 25
3- Ubicación física y Administrativa: zona de servicio
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B)Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: jefe de meseros
6- Subordinados directos: volantes

Propósito del puesto:

Servicio a la mesa

Funciones generales:

Atención directa al cliente

Funciones especificas:

Tomar pedidos
Llevar bebidas Entradas y platos fuertes
Llevar a la mesa la factura de venta

Responsabilidad

Dar al cliente un excelente servicio

Comunicación

Ascendente al volante y descendente al jefe de meseros.

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Debe tener un amplio conocimiento a cerca de los platos que se ofrecen, sus características y sus bebidas acompañantes
Conocimientos en atención al cliente

Conocimientos en manipulación de alimentos 9- Experiencia En servicio al cliente en restaurantes 10- Personalidad Debe ser una persona con excelente presentación personal, debe caracterizarse por su amabilidad, debe generar una relación cordial y respetuosa con el cliente Debe ser ágil en todo el proceso de servicio		
Elaboro jefe de meseros	**Reviso jefe de servicio**	**Autorizo administrador**

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: volantes
2- Número de Plazas: 15
3- Ubicación física y Administrativa: zona de servicio
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: mesero
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Apoyar continuamente al mesero

Funciones generales:

colaborar al mesero en las tareas básicas del servicio

Funciones especificas:

Limpiar las mesas
Colocar cubiertos en la mesa
Llevar a la mesa los acompañamientos de las comidas
Mantener la mesa con los acompañamientos esenciales de todos los platos

Responsabilidad

Colaborarle al mesero en las tareas básicas

Comunicación

Descendente del mesero

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Funciones básicas de la organización de la mesa
9- Experiencia

Ninguna 10- Personalidad Debe ser una persona ágil, cordial, con una buena presentación persona.		
Elaboro jefe de meseros	**Reviso jefe de servicio**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 14 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Parqueadero
2- Número de Plazas: 3
3- Ubicación física y Administrativa: Parqueadero
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: administrador
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Control de parqueadero

Funciones generales:

Organizar el parqueadero
Regular el parqueo de los automóviles

Funciones especificas:

Registrar los automóviles
Guiar a el cliente a el sitio de parqueo
prestar la seguridad del automóvil dentro del parqueadero

Responsabilidad

Realizar un buen manejo del parqueadero, prestar la seguridad de los automóviles y optimizar el uso de los parqueaderos.

Comunicación

Descendiente del administrador

Especificaciones del puesto		
8-Conocimientos Ninguno 9- Experiencia Ninguna 10-Personalidad Debe ser una persona responsable y amable		
Elaboro jefe de servicio	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

El Galápago Campestre	**Galápago Campestre**	Fecha	Octubre 2006 Pagina 16 de 17

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: recibidor
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa: zona de parqueo
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: administrador
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Recibir los clientes en el parqueadero

Funciones generales:

Dar la bienvenida a los clientes en el parqueadero
Dar información necesaria

Funciones específicas:

Informar sobre platos especialidades y precios de los productos de venta
Aseo y limpieza del área externa del servicio de restaurante y de la zona de parqueo

Responsabilidad

Mantener el buen servicio en el parqueadero y ser una persona guía parta los clientes

Comunicación

Descendiente del parqueadero

Especificaciones del puesto

8- Conocimientos
Buenas relaciones interpersonales además de ser una persona agradable para el cliente.
9- Experiencia

Servicio al cliente 10- Personalidad Debe ser una persona amable, alegre, con buena presentación personal.		
Elaboro jefe de servicios	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

Descripción del puesto

A) Identificación

1- Nombre del puesto: Cajero
2- Número de Plazas:1
3- Ubicación física y Administrativa: Caja
4- Tipo de contratación: Prestación de servicio.

B) Relaciones de Autoridad

5- Jefe Inmediato: administrador
6- Subordinados directos: Ninguno

Propósito del puesto:

Persona encargada de recibir el dinero de las ventas

Funciones generales:

Registrar los movimiento del restaurante
Organizar los registros diarios
Verificar los inventarios

Funciones específicas:

Registrar y recibir las ventas
Registrar y cancelar las cuentas de proveedores
Registrar y cancelar la nómina

Responsabilidad

Manejo de efectivo y control de inventarios

Comunicación

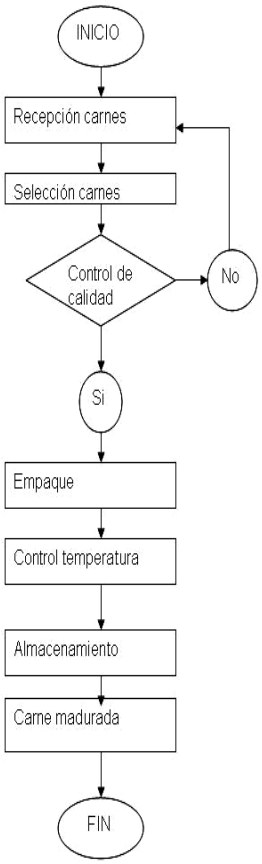
Descendiente del jefe de contabilidad y del cajero

Especificaciones del puesto		
8- Conocimientos Manejo de libro diario de ventas y manejo de inventarios. 9- Experiencia En manejo de caja 10- Personalidad El cajero debe ser una persona honesta, ágil, y responsable.		
Elaboro administrador	**Reviso administrador**	**Autorizo administrador**

4.3 MA NUAL DE PROCESOS

	PROCESO DE MADURACION DE CARNES		Octubre del 2006
			Página 1 de 3
	ACTIVIDAD	**OBJETIVO**	**RESULTADO**
	Maduración de carne de res	Identificación de los aspectos físicos y organolépticos de la carne de acuerdo a las necesidades del restaurante teniendo en cuenta los tiempos de almacenamiento en frío	
Responsable y supervisión		Alcances y limites	
Jefe de cárnicos		Aplica para jefe de parrilla y jefe de cárnicos	

MANUAL DE PROCESOS



INSTRUCCIONES DE TRABAJO	RESPONSABLE EJECUCCION	RECURSOS UTILIZADOS	ESPECIFI-CACIONES	ANEXOS
Recepción y entrada de carne de res en kilogramos	Jefe de cárnicos	Sala de recepción Bascula electrónica	Recibe con una temperatura aceptable	Temperaturas mínimas
Selección y porcentajes de devolución	Jefe de cárnicos	Ninguno	Selección de la carne de acuerdo al tamaño	Fichas de tamaños
Selección de la carne de acuerdo a las características físicas y organolépticas	efe de cárnicos	Ninguno	Selección según las características físicas y organolépticas.	Instructivo característi-cas
Almacenamiento de acuerdo al tipo de Empaque	Jefe de cárnicos	Bolsa tinas Película adherente para Alimentos	Selección y almacenamiento	Instructivo de almacenamiento
Almacenamiento en frío	Jefe de cárnicos	Cuarto frío canastillas	Cantidades en canastilla según tipo de empaque	Instructivo almacenamiento
			Medición de la	

Control temperatura	Jefe de cárnicos	termómetro	temperatura interna de acuerdo al tipo de empaque	Instructivo temperatura

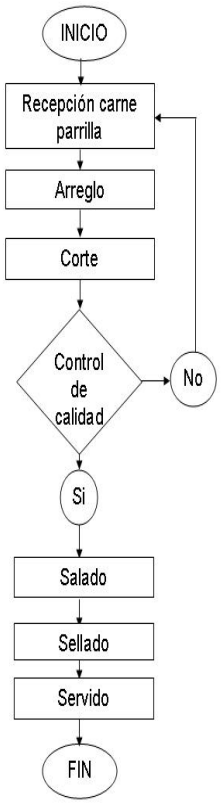
INDICADIRES DE DESEMPEÑO
Tiempos de labor, mínimo 250 kilos hora Inspección visual, características físicas Inspección organoléptica Devoluciones parrilla

NORMAS DE SEGURIDAD
Utilización botas de caucho Utilización de overol Utilización guantes Utilización de equipo para cuarto frío

ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Jefe de cárnicos	Administrador	Jefe de cárnicos

El Galápago Campestre		Octubre del 2006
	ACTIVIDAD	**OBJETIVO**	**RESULTADO**
	Arreglo y cocción de la carne	Alistar, preparar la carne de acuerdo al plato y al termino exigido por el cliente	Carne jugosa con excelente palatabilidad sabor y aroma.
Responsable y supervisión	Alcances y limites	
Jefe de parrilla y administrador	Aplica para jefe de parrilla y jefe de cárnicos	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



INSTRUCCIO-NES DE TRABAJO	RESPONS A-BLE EJECUCC ION	RECURS OS UTILIZA DOS	ESPECIFI-CACIONES	ANEXOS
Recepción de la carne en parrilla	Jefe de parrilla	Bascula electrónica Mesas de trabajo	Recibe con una temperatura aceptable	Temperaturas mínimas
Arreglo y corte	Jefe de parrilla parrillero	Mesas de trabajo Guantes Cuchillos Grameras	Arreglo según posta Y gramajes según porción	Fichas de tamaños
Preparación preasado	Jefe de parrilla parrillero	Mesas de trabajo Sal y aceite	Salado y sellado	Instructivo cantidades
Preparación culinaria (asado en parrilla)	Jefe de parrilla parrillero	Parrillas Carbón Pinzas	Cocción de acuerdo a los términos	Instructivo tiempo y temperatura

Servido Servicio a la mesa	Jefe de parrilla parrillero Jefe de parrilla parrillero	Tablas Laminas Decoraciones Servicio mesa	Servido y decorado Servicio mesa	Instructivo posiciones Instructivo servicio

INDICADIRES DE DESEMPEÑO
Tiempos de labor cortes hora Inspección visual, características físicas Inspección organoléptica Devoluciones clientes

NORMAS DE SEGURIDAD
Utilización botas de caucho Utilización de overol Utilización guantes para cortes Utilización mesas de trabajo

ELABORADO POR	**REVISADO POR**	**APROBADO POR**
Jefe de cárnicos	Administrador	Jefe de cárnicos

5. SOPORTES

5.1 COMERCIALES

A continuación se presentan soportes comerciales que utiliza la empresa para su funcionamiento

Factura de venta

Juan Francisco Montañez
NIT: 11201806
CAMPESTRE EL GALÁPAGO
IVA - RÉGIMEN COMÚN
Teléfono: 8623143
Calle 19 nº 14 - 08

FACTURA DE VENTA

Facturación del 0001 al 10000 Resolución de la DIAN Nª 320000216035 de 16/02/2006

Día:	Mes:	Año:	C.C./ RUT:

Nombre y apellidos:	Teléfono:

Dirección:	Ciudad:

Cantidad	Descripción	V/unitario:	V/total:

Esta factura se asimila en todos sus efectos legales a la letra de cambio segun articulo 774 del codigo de comercio

Subtotal	
IVA	
Total	

Factura o documento equivalente

Juan Francisco Montañez
NIT: 11201806-2
CAMPESTRE EL GALAPAGO
IVA - RÉGIMEN COMÚN
Teléfono: 8623143
Calle 19 nº 14 - 08

El Galápago Campestre

FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE

Vendedor y/o prestador de servicio

Día:	Mes:	Año:	C.C./ RUT:

Nombre y apellidos:	Teléfono:

Dirección:	Ciudad:

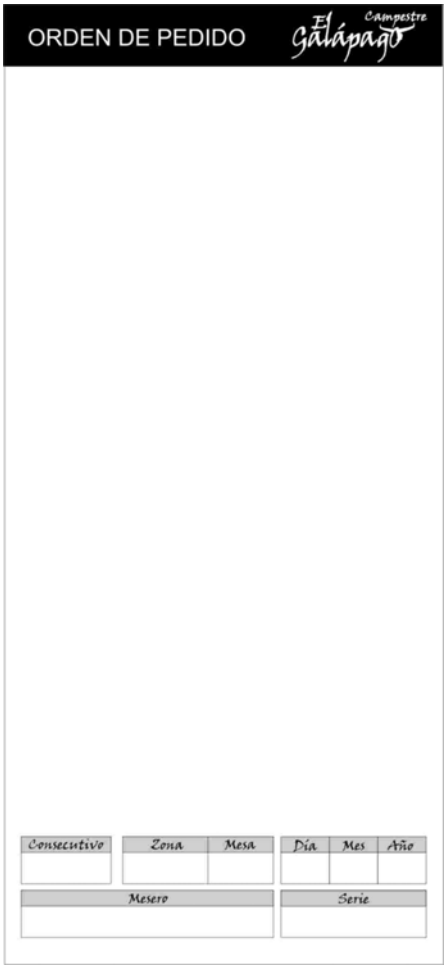
Cantidad	Descripción del servicio:	V/unitario:	V/total:

SUBTOTAL:	
Retención en la fuente:	
Retención industria y comercio:	
TOTAL A PAGAR:	
Retención de IVA liquidado:	

Son:

Nombre:	Firma:
Cédula:	

Orden de pedido



Remisión

REMISIÓN
El Galápago Campestre
Consecutivo
Zona
Mesa
Día
Mes
Año
Mesero
Serie
TOTAL:

Tarjeta de presentación

5.2 CONTROL INTERNO

A continuación se presentaran algunos soportes de control interno que se utilizan en la empresa.

FICHA TECNICA MADURACION DE CARNES

El Campestre Galápago				**Ficha técnica para la maduración de carnes**		
Fecha de ingreso	**Tipo de carne empaque**	**Tipo de posta**	**Proveedor**	**Temperatura de ingreso**	**Responsable**	**Otros**

FICH A TECNICA RECEPCION DE CARNES
EN PARRILLA

El Galápago Campestre			**Ficha técnica para la recepción de carnes en la parrilla**			
Fecha de egreso	**Tipo de carne empaque**	**Tipo de posta**	**Proveedor**	**Temperatura de egreso**	**Responsable**	**Otros**

FICHA TECNICA CONTROL TEMPERATURA

El Campestre Galápago	**Ficha técnica control de temperatura**				
cuarto frío					
Fecha	Hora	Temperatura 1	Temperatura 2	Responsable	Otros

ORDEN DE PEDIDO

El Campestre Galápago ORDEN DE PEDIDO		
FECHA		
HORA		
MESERO		
NUMERO DE MESA		
CANTIDAD	ARTICULO	TERMINO

5.3 SOPORTES LEGALES

A continuación se presentan los soportes legales de la empresa.

6. CONCLUSIONES

- La maduración de la carne disminuye la dureza, mejora la palatabilidad, aumenta la retención de agua, desarrolla el aroma y el sabor, siendo este uno de los puntos más importante del restaurante ya que esta cultura está poco desarrollada dentro del gremio de los restaurantes.

- El mejorado proceso de maduración se ha evidenciado con un mejor grado de terneza, nutrición, digestibilidad de la carne, así como sus características de sabor, aroma, textura que son óptimas para disfrutar de un alimento en todas sus ventajas nutricionales; beneficiando tanto la salud del consumidor como la optimización de los recursos de la empresa conllevándola a ser competitiva dentro del actual mercado regional.

- Con la utilización de los recortes de carne que quedan se ha creado un subproducto, también de alta calidad, que sin duda ha generado mayor rentabilidad en el restaurante.

- El crecimiento del restaurante y la gran aceptación de sus productos se generan gracias a la combinación de las carnes maduradas con los diferentes tipos de acompañamientos, los cuales hacen que un solo producto se pueda ofrecer en diferentes presentaciones, realzando el sabor de las carnes, manteniendo unos precios bajos y un excelente servicio.

- El aumento de prestigio, clientes, ganancias y rentabilidad de la empresa, ha ubicado al restaurante como uno de los de mejor calidad en Chía en cuanto a preparación y venta de carnes a la parrilla.

- El restaurante ha utilizado algunas estrategias como política de calidad que han determinado indudablemente su rentabilidad, como el cumplimiento de las especificaciones, la durabilidad y seguridad del uso del producto. También para calcular la rentabilidad del mercado, la empresa evalúa algunos riesgos como son: la competencia industrial, los compradores y proveedores, y sustitutos.

- Una estrategia clave de éxito en el restaurante ha sido los bajos precios de la carta, haciendo de ello una respuesta positiva del consumidor

- La capacitación de todos los empleados del restaurante es primordial ya que todos los procesos se deben mantener constantes, evitar las variaciones, manteniendo la excelencia y la credibilidad que tienen nuestros clientes.

- En la medida que el manual de funciones se desarrolle eficientemente, se complementará junto con los demás procesos para seguir logrando la excelencia en la empresa.

ANEXO

SEDE CENTRAL

SEDE CAMPESTRE

BIBLIOGRAFIA

PRANDL, Oscar. Tecnología e higiene de la carne. España. Acribia, et al 1994.

SERNA, Humberto. La Gestión Empresarial. Santafé de Bogotá: editorial Legis, (1992).

M. Jean. Diseño de la Organización. Santafè de Bogotá: Editorial Legis, (1992).

HOFER & SCHENDEL. Planificación estratégica: Conceptos analíticos. Colombia: Editorial Norma, (1985)

SHANK, J. & GOVINDARAJAN, V. Gerencia estratégica de costos. Colombia: Editorial Norma, (1997).

PAGINAS WEB:

http: // www.gestiopolos.com/recursos/documentos/fulldocs/mor/...

http: // www.merca20.com.

http: // www.eumed.net/cuesecon/dic/bzm/r/rentabilidad.htm