

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
PARA LA IDEA DE NEGOCIOS DE FEELING RESTAURANTE BAR

TIVSAY CASTILLO CASALLA
GUSTAVO ADOLFO IZQUIERDO URBANO
LAURA ANDREA SALAMANCA LOZANO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS
SANTIAGO DE CALI

2018

DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
PARA LA IDEA DE NEGOCIOS DE FEELING RESTAURANTE BAR

TIVSAY CASTILLO CASALLA
GUSTAVO ADOLFO IZQUIERDO URBANO
LAURA ANDREA SALAMANCA LOZANO

proyecto presentado para optar al título de: Especialista en Gerencia de proyectos

Asesor de trabajo de grado: Melissa Charfuelan Aguirre

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS
SANTIAGO DE CALI

2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Firma del jurado

Cali, 28 de julio de 2018

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a DIOS por habernos acompañado y guiado a lo largo de la especialización, por ser la fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, gracias a nuestras familias que son el principal motor por el cual luchamos cada día para salir adelante, por estar presentes en las buenas y en las malas.

También queremos agradecer a cada uno de los profesores que nos acompañaron a lo largo del año, por brindarnos sus conocimientos, sus enseñanzas, por el apoyo y la confianza.

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 OBJETIVO GENERAL	5
1.3.1 Objetivos específicos	5
CAPITULO 2. REVISION DE LA LITERATURA	6
2.1 MARCO TEORICO.	6
2.1.1 Antecedentes	6
2.1.3 Ciclo de Deming o PHVA	7
2.2 ESTADO DEL ARTE.	9
CAPITULO 3. DISEÑO METODOLOGICO	11
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.	11
3.2 FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN	11
3.3 METODOS Y DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.	11
CAPITULO 4. RESULTADOS	13
4.1 GENERALIDADES DE FEELING RESTAURANTE BAR	13
4.1.2 Direccionamiento estratégico de la idea de negocio	14
4.2 MAPA DE PROCESOS	14
4.2.1 CARACTERIZACION DE PROCESOS	15
4.3 ORGANIGRAMA	21
4.4 DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
4.4 DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES	24
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35

LISTADO DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Revisión de la literatura	10

LISTADO DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Representación grafica del ciclo PHVA	7
Ilustración 2. Mapa de procesos.	15
Ilustración 3. Caracterización del proceso de Administración.	16
Ilustración 4. Caracterización del proceso de Recepción de Materias Primas.	17
Ilustración 5. Caracterización del proceso de Elaboración de Alimentos.	18
Ilustración 6. Caracterización del proceso de Atención al Cliente.	19
Ilustración 7. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano.	20
Ilustración 8. Organigrama.	22

INTRODUCCION

En este proyecto se pretende diseñar la estructura organizacional para la idea de negocios **Feeling Restaurante-bar**, con el fin de contribuir en la construcción de bases sólidas para competir en el mercado, dado que, en las condiciones actuales requieren que los microempresarios desarrollen proyectos bien definidos, teniendo en cuenta proyecciones financieras, técnicas, administrativas y organizacionales que le permitan una mayor estabilidad en el momento de la puesta en marcha.

Uno de los mayores desafíos por los que atraviesan las pequeñas empresas, es encontrar una estructura organizacional que se adecúe a sus necesidades y a su modelo de negocio, por esta razón, se debe realizar un gran esfuerzo para que el diseño de estructura organizacional planteado se amolde a los parámetros de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior se propone una estructura organizacional para la idea de negocios **Feeling restaurante bar** acorde con los parámetros y necesidades de la organización.

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

En este documento se evidenciarán las etapas que se llevaron a cabo, desde el planteamiento de los objetivos generales y específicos, la revisión de literatura en la que se desarrolló un marco teórico y estado del arte; seguidamente se describe el apartado metodológico, en el que se da cuenta del enfoque clásico y/o burocrático, con un tipo de estudio descriptivo e instrumentos para la recolección de información como revisión en libros, visitas de campo, utilizando el método deductivo hasta llegar a los resultados finales que son, mapa de procesos y caracterización de estos según la norma ISO 9001-2015, organigrama, la estructura organizacional y posteriormente las recomendaciones finales.

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación económica y laboral de Colombia es compleja, las dinámicas sociales del país reducen las oportunidades laborales. Esta situación obliga a muchas personas a emprender de manera formal o informal, ejercicio que en muchos casos se lleva a cabo sin realizar una adecuada planeación y análisis, situación que se desencadena en altas tasas de fracaso de nuevos negocios, Según estudio de Confecámaras, alrededor del 70 por ciento de los nuevos emprendimientos fracasa antes de los primeros 5 años (Portafolio, 2016).

Muchas de las ideas de negocio se desarrollan de manera experimental, sin la aplicación de ningún criterio técnico o estudio previo. La mayoría de estos emprendimientos son motivados por conocimientos y/o experiencias de los emprendedores. Por ejemplo, personas que estudiaron cocina o han trabajado en el sector de los restaurantes y deciden emprender con Food trucks (puestos de comida ambulante dispuestos en tráileres de camiones), otros casos se presentan en la industria textil, donde personas con conocimientos o con manejo de máquinas de coser o estampar deciden emprender en el diseño y fabricación textil, de igual manera la situación se repite en industrias como marroquinería, carpintería, peluquería, entre otras. Esta realidad es muy común en gran parte de los sectores productivos del país (Arias, 2008)

La competencia hace que el mundo sea cambiante y con un dinamismo que exige cada vez más a los empresarios. Por ende, es necesario tener una hoja de ruta clara para la creación y operación de un negocio. Uno de los factores claves en el éxito en una idea de emprendimiento es la conformación de un buen equipo de trabajo (Trujillo,2016). Por lo cual este proyecto se enfocará en el diseño de la estructura organizacional, perfiles de cargo, entre otros factores relevantes que contribuirán a la construcción de una empresa sólida y exitosa.

Actualmente la idea de negocios **FEELING RESTAURANTE BAR**, no cuenta con una estructura organizacional que le permita definir cuáles son los procesos que realizara la empresa una vez sea puesta en marcha, que cargos necesita y cuáles serían las funciones y responsabilidades de los estos.

Por lo anterior, se requiere el diseño de la estructura organizacional de tal manera se puedan definir los procesos, cargos perfiles y funciones de cada empleado y el rol que ocupa en la empresa.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál sería la estructura organizacional para la idea de negocio “**Feeling Restaurante Bar**”?

1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cuál sería el mapa de procesos para la idea de negocios “**Feeling Restaurante Bar**”?
- ¿Cuál sería el organigrama de “**Feeling Restaurante Bar**”?
- ¿Qué perfiles de cargo necesita “**Feeling Restaurante Bar**” para su funcionamiento?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Diseñar la estructura organizacional para la idea de negocio “**Feeling Restaurante Bar**” que permita contribuir a la consolidación de la empresa y a su correcto funcionamiento.

1.3.1 Objetivos específicos

- Construir el mapa de procesos para la idea de negocio (**Feeling Restaurante Bar**).
- Diseñar del organigrama para la idea de negocio (**Feeling Restaurante Bar**).
- Desarrollar cargos, perfiles y funciones para la idea de negocio (**Feeling Restaurante Bar**).

CAPITULO 2. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 MARCO TEORICO.

2.1.1 Antecedentes

Cuando se habla de estructura organizacional, estrategia y lo relacionado con administración de personal se encuentran muchos autores con publicaciones al respecto, la tarea es encontrar la que más se ajuste a las necesidades de la empresa sin descuidar las exigencias del mercado.

Las pymes tienen una gran dificultad en cuanto a la estructura organizacional ya que, culturalmente en este tipo de empresas el emprendedor o dueño, desempeña muchos cargos y/o funciones a la vez.

Díaz, De Hart y Giraldo (2010), plantean unos pasos fáciles para llevar a cabo planes y/o ideas de negocio, en los cuales tratan un tema fundamental para todo emprendedor, este tema se adapta a las necesidades y el tema central del proyecto el cual, es el equipo de trabajo, para llevar acabo de manera acertada todo emprendimiento se debe tener claro con que capital humano se va a emplear. "Para asignar equitativa y eficientemente las tareas de una empresa es necesario contar con una infraestructura humana que pueda responder a los retos del día a día." (Díaz, De Hart y Giraldo 2010, p.12).

Para abordar el tema de estructura organizacional conviene considerar como fue creado el plan empresarial ya que, directamente de este depende el diseño de la estructura organizacional de una compañía. En ese sentido, a continuación se desarrollarán temas que resultan pertinente para contextualizar el objetivo principal del presente trabajo.

2.1.2 Procesos y mapas de procesos.

Antes de iniciar el diseño de la estructura organizacional es necesario ir a la fuente de los cargos, por esta razón se centra la investigación en los procesos organizacionales, pues estos definen el actuar de la compañía y el paso a paso para su ejecución, con esta información se tomarán las decisiones para el diseño de los cargos que finalmente definirán el tipo de estructura a usar en la empresa. (Krajewski y K.Malhotra, 2013)

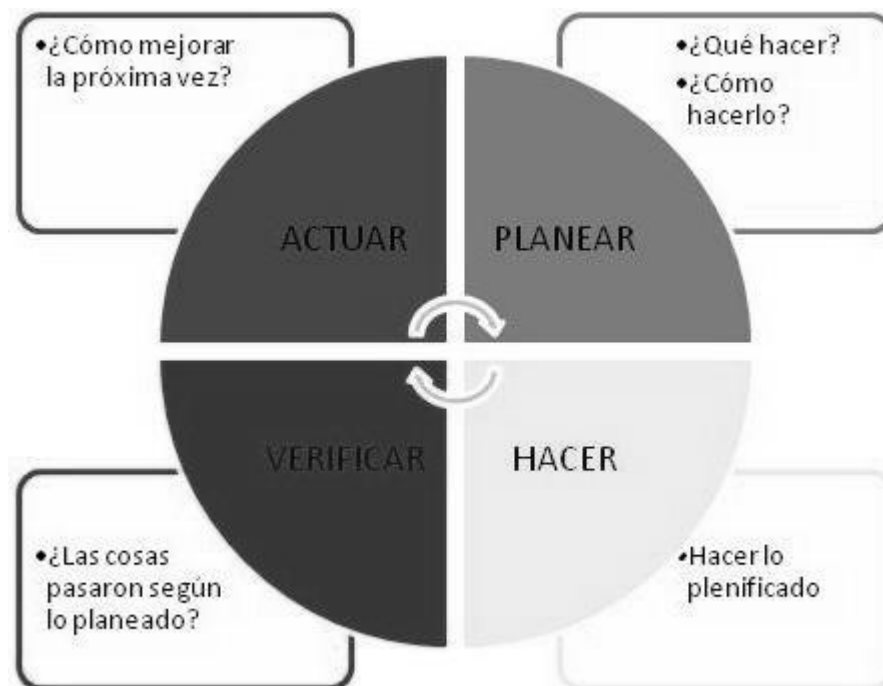
Para Krajewski y Malhotra (2013) los procesos hacen parte de todos los niveles de la organización y establecen los mecanismos básicos para la ejecución de tareas, teniendo en cuenta esta premisa debemos determinar con que procesos contara nuestra organización. Los autores ilustran también que aunque las estructuras

organizacionales varían de acuerdo con los diversos tipos de industrias y tamaños de las entidades, cabe resaltar que todas las organizaciones desempeñan procesos similares como: administración de activos, manejo de recurso humano, ventas, atención al cliente, cartera, entre otros. Los autores sugieren finalmente que la identificación de procesos debe partir del tipo de industria analizada, para este fin plantean dos opciones: las industrias que se enfocan en productos y las enfocadas en servicios.

2.1.3 Ciclo de Deming o PHVA

Para el diseño de los procesos se tendrá en cuenta los criterios y las teorías de gestión de calidad, Hernández (2011) expone los principios básicos del mejoramiento continuo desde la aplicación del ciclo de Deming o PHVA. Este modelo de diseño de procesos tiene en cuenta 4 factores , el primero Planear , consiste en la etapa de diseño de lineamientos de ejecución y calidad; el segundo factor Hacer , agrupa las actividades de ejecución , ya sea la producción o prestación del servicio; el tercer factor Verificar , consiste en la etapa de registro de información y datos estadísticos del proceso; el último factor Actuar , hace referencia a las actividades de evaluación y análisis de las fallas y falencias buscando proponer acciones de mejora.

Ilustración 1 Representación gráfica del ciclo PHVA



2.1.4 Estructura organizacional

Teniendo una idea de cómo se plantea un modelo de negocio exitoso, el factor de innovación debe considerarse primordial, pero, no se puede dejar de lado la columna vertebral de toda empresa, por tal motivo, el diseño y estructura organizacional de una u otra manera dan pie a los procesos de la compañía.

Para Gibson (2006) la estructura es la manera formal en la que se agrupan las personas de una organización y esta se ve representada gráficamente por el organigrama, entendiendo que el diseño organizacional hace referencia a la estructura organizacional en conjunto; las actividades más conocidas como procesos son los encargados de darle sentido al esquema planteado. Este mismo autor menciona que la comunicación es la herramienta que debe ayudar a las organizaciones con las falencias que puedan tener en los procesos que se llevan a cabo y no solo dar una mirada a la forma estructural cuando estos fallan.

Con lo anterior se puede concluir que la comunicación va de mano con la toma de decisiones, una decisión no solo puede afectar la empresa, puede afectar personas, familias, relaciones.

Para Mejía (2016), el diseño de la organización consiste en elegir una estructura organizacional que ayude a alcanzar los objetivos propuestos, para ello el define tres tipos de estructura:

- **La estructura burocrática** tiene un diseño piramidal y su composición es jerárquica, esta también es conocida como vertical.
- **La estructura plana** su condición es descentralizada y tiene pocas jerarquías.
- **Estructura sin Fronteras:** A diferencia de las estructuras descritas anteriormente, la estructura sin fronteras es organizativa y le permite a la empresa crear relaciones con los clientes, proveedores y con la competencia, con el fin de unir recursos para beneficio mutuo o crear cultura de cooperación del entorno.

2.1.5 Diseño de cargos perfiles y funciones.

Las empresas se ven en la necesidad de contar con el personal adecuado para su funcionamiento, viéndose en la obligación de diseñar o desarrollar los cargos perfiles y funciones de sus colaboradores, de esta manera, tener un control de las practicas internas.

Partiendo de las concepciones antes analizadas se puede decir que pequeñas empresas caen en el estigma de creer que la estructura organizacional solo se necesita en las “grandes empresas”, por lo cual, no invierten tiempo en detallar de

forma escrita el rol que representa cada una de las personas que hacen parte de compañía.

García (2011) menciona que, “la descripción del cargo son las actividades que el ocupante de un puesto debe desempeñar con base en los requerimientos de la organización, alineadas a su visión, misión y filosofía estratégica” (p.172). Esta descripción de cargos aterriza a la empresa en cuanto al capital humano que necesita para su funcionamiento, teniendo en cuenta que estos vienen acompañados de un perfil específico, unas responsabilidades inherentes al puesto de trabajo. La definición correcta de los cargos, perfiles y funciones trae beneficios como aumento del rendimiento laboral, comunicación asertiva entre las áreas de la compañía, por lo anterior, es de vital importancia tener claro que el desarrollo de estos debe ir alineado con la misión y visión de la empresa.

2.2 ESTADO DEL ARTE.

En lo corrido de las últimas décadas, se ha visto un crecimiento en la creación de empresas que parten del emprendimiento, por lo cual, se incrementa la competitividad y con ello, las posibilidades de éxito y fracaso en dichos proyectos. En este sentido, se hace necesario diseñar una estructura organizacional que contribuya con la factibilidad de la idea de negocio.

En consecuencia, se han realizado diferentes estudios que buscan establecer la importancia de un diseño de estructura organizacional acorde con las necesidades del modelo de negocio, como fórmula clave para la consolidación de una empresa rentable.

Partiendo de lo anterior, en el presente proyecto se ha realizado una revisión sobre el abordaje que ha tenido esta temática, teniendo 6 trabajos de grado como referentes, los cuales serán descritos a continuación:

García y Giraldo (2016) realizaron el diagnóstico de la situación en la que se encontraba la empresa Tracto partes Bogotá S.A.S en el momento de la investigación, en el cual, evidenciaron que la empresa venía presentando deficiencias en su estructura organizacional; por lo tanto el objetivo del proyecto se basó en diseñar un plan de mejoramiento según los resultados del diagnóstico en gestión organizacional, el cual permita evaluar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad obteniendo una propuesta de mejoramiento de la estructura actual por medio de un organigrama, manual de funciones y estrategias de mejoramiento que contribuirán al crecimiento de la compañía.

Por otra parte, Orozco (2016), propone un diseño y una estructura organizacional de la empresa pollo dorado, en el desarrollo del proyecto identificaron que los colaboradores no tenían un rol definido dentro de la empresa por lo cual, el objetivo de su proyecto corresponde al de determinar si el diseño y estructura organizacional que aplica la empresa Pollo Dorado de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos

influye en la especialización de los colaboradores, logrando identificar que se hace necesario una estructura organizacional jerárquica y unidad de mando, en el que se identifiquen cada uno de los empleados, por lo tanto se propone un manual de funciones, organigrama funcional, con el que se busca establecer la comunicación constante de los puestos y favorecer al funcionamiento de la compañía.

Además, Salcedo (2016), plantea una estructura organizacional para la empresa camaronera Jemaredli S.A partiendo de la identificación del problema, la empresa no cuenta con una estructura organizacional sólida que le permita, ejercer control sobre sus colaboradores, con el objetivo de que la compañía cuente con una herramienta que apoye la gestión administrativa y optimice el crecimiento de la empresa.

Para Marroquín (2016) la empresa Amatistas Joyas necesita realizar un diagnóstico que le permita el desarrollo e implementación organizacional de la compañía, para la realización de este se necesitó determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa buscando minimizarlas por medio de una estructura organizacional definida.

La tabla No. 1 muestra de manera resumida los autores que se tuvieron en cuenta en la revisión de la literatura del presente proyecto:

Tabla 1. Revisión de la literatura

Año/Autor	Fuente (revista, libro, etc.)	Título del documento	Eje del proyecto que abarca el documento	Ideas principales que contribuyan al desarrollo de ejes del proyecto
Varela v, Rodrigo	Libro	Innovación empresarial arte y ciencia de la creación de empresas	Formulación del plan de empresa (análisis administrativo)	Principios para la formación del modelo organizacional
Ministerio de industria y comercio	Documento web	Manual para la elaboración de Planes de negocio.	Paso a paso de la creación de planes de negocio.	Elementos relevantes para la elaboración de planes de negocio; estructura que debe seguir un plan de negocios de acuerdo con el sector económico en el que se encuentre el proyecto.
JL Gibson, JH Donnelly, JM Ivancevich, R Konopaske – 2006	Libro	Organizaciones: comportamiento, estructura, procesos	Cultura organizacional y diseño de puestos de trabajo	Proceso administrativo, estructuración de cargos, reglamento interno de trabajo.
Jones, G. R. (2013). Pearson.	Libro	Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones. Pearson.	Diseño organizacional.	Diseño de organigrama, diagrama de procesos.
Fincowsky, E. B. F., & Enrique, B. (2004). Mcgraw-Hill Interamericana Editores, SA de CV.	Libro	Organización de empresas.	Estructura organizacional	Estructura organizacional, organigrama, procesos, interesados.
Uribe, R. P. (2011). Cuadernos de Administración, 23(38), 73-85.	Artículo	Estructura y cultura organizacional en la pyme colombiana: análisis en empresas Bogotanas.	Estructura organizacional	Parámetros para tener en cuenta para organización de las pymes, comportamiento y lineamiento en Colombia.

CAPITULO 3. DISEÑO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El tipo de investigación utilizada para el diseño de la estructura organizacional de la idea de negocios ***Feeling Restaurante Bar***, es tipo descriptiva ya que, en ella se realizará la representación de cada uno de los pasos que se deben tener en cuenta para la elaboración de una estructura organizacional que permita, el análisis y la toma de decisiones.

3.2 FUENTES DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

La información necesaria para la realización del proyecto se adquirió mediante las siguientes fuentes:

- **Primarias:** La recolección de datos de primera mano se obtuvo a través de la información suministrada por los creadores de la idea de negocios ***Feeling Restaurante-Bar***.
- **Secundarias:** Como soporte base de la de los resultados obtenidos fue necesario visitas a restaurantes, apoyo de libros, revistas, tesis e investigaciones que contemplan el tema.

3.3 METODOS Y DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

El presente documento tiene como objeto de investigación encontrar la estructura organizacional adecuada para la idea de negocio de ***Felling restaurante Bar***, para el cumplimiento de este propósito decidimos guiarnos por un modelo de investigación deductivo por medio del cual investigamos base documental sobre modelos de estructura organizacional, formulación de procesos y diseño de cargos laborales, de esta manera dedujimos que el enfoque clásico y/o burocrático sería el más adecuado según los requerimientos, tamaño, capital y expectativas del emprendimiento.

La parte de análisis documental se reforzó con un ejercicio de observación de competidores y base documental sobre funcionamiento de restaurantes, el cual permitió conocer que modelos organizacionales están usando negocios similares, permitiendo validar las metodologías seleccionadas para el diseño de la estructura organizacional propuesta en los resultados.

De esta manera se obtienen los resultados finales de la investigación los cuales se enfocaron en ejercicios de revisión documental y observación de modelos de **negocio** similares, que permitieron formular un modelo de estructura organizacional acorde a los requerimientos del emprendimiento, cumpliendo con los objetivos propuestos al inicio de la investigación y que proporcionan un insumo importante a los emprendedores para la implementación adecuada de su idea de empresa.

CAPITULO 4. RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES DE FEELING RESTAURANTE BAR

Feeling Restaurante Bar estará ubicado en la ciudad de Cali, donde se ofrecerán espacios de integración social, acompañados del mejor estilo y entretenimiento de la región, el cual contará con diversas salas (dimensiones) adaptadas a la necesidad e interés de los visitantes. Sus servicios estarán orientados a garantizar una experiencia diferente a quienes asistan a sus instalaciones, enfocadas a la vivencia e integración entre personas e intereses en común.

Presentación a Clientes / usuarios:

“Feeling Restaurante Bar es un lugar en donde podrás despejar tu mente y encontrarte con personas que nunca has visto, Rodeado de diferentes ambientes y con el mejor entretenimiento que te harán vivir de la mejor experiencia, acompañado de personas con las que disfrutaras compartir en todo momento. ¡Y no te preocupes! no solo será un espacio de citas, de amigos o conocidos, por lo tanto ¿qué esperas?, ven y disfruta experiencias para tus sentidos. Será un espacio orientado a la búsqueda de la recuperación de los espacios de integración entre personas a partir de una idea de negocio basada en un modelo tradicional de Restaurante Bar, con un factor innovador que está centrado y enfocado en brindar una experiencia única de compartir e integración a todos sus asistentes a partir de un análisis de las necesidades del mercado”.

Este Restaurante Bar será un lugar que contará con asesoramiento profesional en la búsqueda de parejas (una de las líneas) a través de una revisión de diferentes perfiles y aspectos en común que el cliente presente al momento de su inscripción. Para los demás servicios o líneas, ***Feeling Restaurante Bar*** garantizará espacios de entretenimiento, acompañados de variedad en menús gastronómicos y musicales según intereses y necesidades del público.

Mercado Objetivo:

Nicho estará conformado por hombres y mujeres entre los 22 y 50 años por los estratos 4, 5 y 6 de la Ciudad de Cali.

El mercado objetivo está conformado por persona que buscan probar nuevas sensaciones, con un poder adquisitivo medio-alto, que pertenezcan a los estratos 4, 5 y 6.

4.1.2 Direccionamiento estratégico de la idea de negocio

Misión

Feeling Restaurante Bar tiene como propósito brindar un espacio de integración social e interpersonal a través del mejor entretenimiento, mediante un excelente servicio con variedad musical, gastronómica y temática en cada uno de sus ambientes, donde nuestros clientes podrán experimentar y compartir sus intereses para conocer el Feeling ideal.

Visión

Para el 2025 **Feeling Restaurante Bar** será líder en el mercado local, reconocido entre los mejores Restaurante Bar de la ciudad de Cali por la innovación, creatividad en cada una de las líneas de su portafolio de servicios y su recurso humano, basado principalmente en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

4.2 MAPA DE PROCESOS

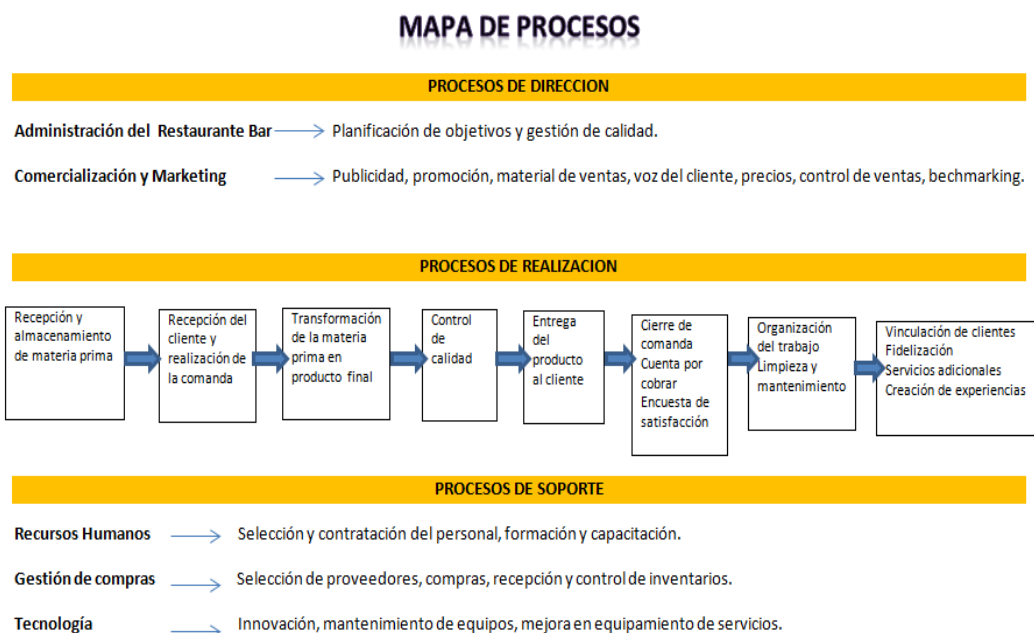
Teniendo en cuenta las necesidades para la operación de la organización planteamos tres procesos fundamentales:

- **Procesos de Dirección:** dentro de este proceso se divide en dos componentes Administración del Restaurante Bar, cuyo propósito es la planificación de objetivos y la gestión del negocio siguiendo los criterios de calidad. El segundo proceso se enfoca en las tareas comerciales del establecimiento y su propósito es diseñar e implementar la publicidad, promoción, materiales de venta, estrategias de posicionamiento, entre otras actividades de carácter comercial.
- **Procesos de Realización o prestación de servicio: corresponden a la cadena de valor del establecimiento, describiendo los procesos de operación del negocio** desde su etapa inicial o de entrada. **En esta etapa inicial se realizan todas las actividades previas de preparación de inventarios, almacenamiento de materias primas, adecuación de cocina y mesas. Luego se da paso a la etapa de atención al cliente, en esta se incluyen las actividades de recepción de clientes, toma de pedidos y manejo de caja, estas actividades se complementan con las tareas de cocina y bar, que están destinadas a responder las necesidades del cliente dando respuesta a los pedidos de platos y cocteles. Finalmente se encuentran las actividades de evaluación, que están destinadas a evaluación de satisfacción del cliente, evaluación de desempeño de los empleados y finalmente la evaluación de calidad de la materia prima y los productos finales.**

- Procesos de Soporte o apoyo:** dentro de este criterio se incluyeron tres procesos la primera administración del recurso humano se enfoca en las actividades selección, capacitación y mantenimiento del personal vinculado a la organización. El segundo Gestión de Compras se enfocará en las actividades logísticas de selección de proveedores, administración de inventarios y compras de materias primas y materiales necesarios para el funcionamiento del establecimiento. El tercer proceso es el de Tecnología, que se enfocara en la administración de la innovación en la prestación del servicio y el monitoreo y mantenimiento de las herramientas de tecnología con las que cuenta **Feeling Restaurante Bar**.

Los procesos descritos anteriormente se exponen en la ilustración número 1, se plasman las actividades generales que se llevaran a cabo en **Feeling Restaurante Bar**.

Ilustración 2. Mapa de procesos.

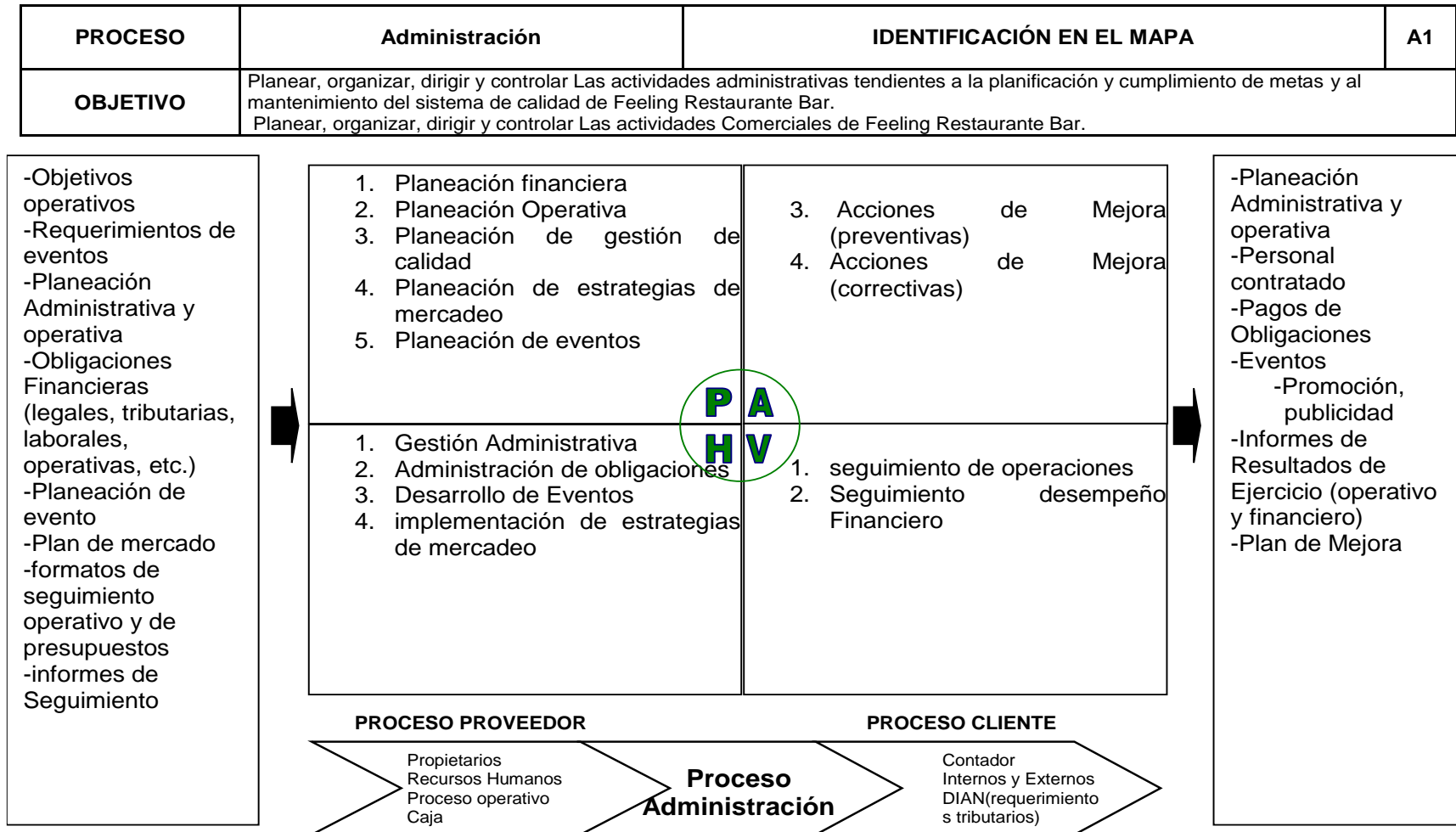


4.2.1 CARACTERIZACION DE PROCESOS

Se realizó una caracterización de los procesos de manera general según lo establecido en la norma ISO 9001:2015, se ilustra a continuación el ciclo PHVA por cada proceso.

	FORMATO	CÓDIGO: : FA-CO-
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 001
		PAGINA: 1 de 5
FEELING RESTAURANTE BAR		

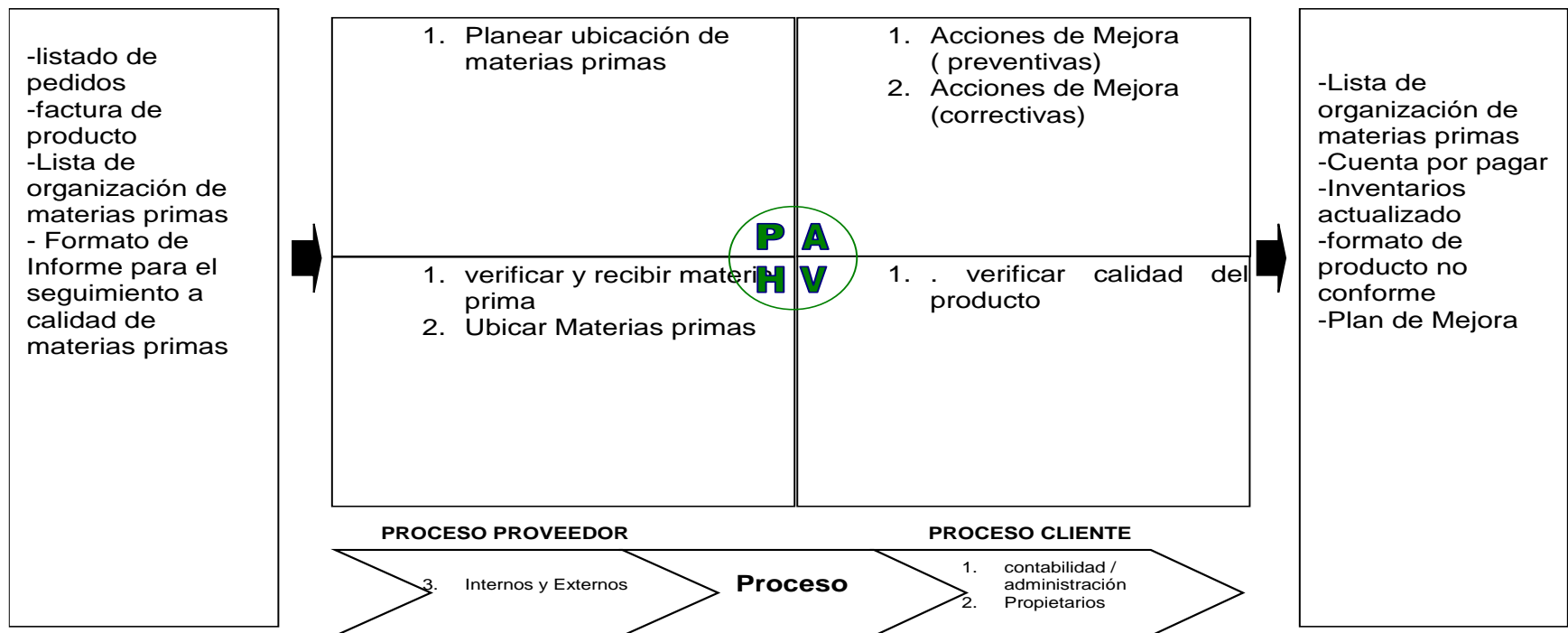
Ilustración 3. Caracterización del proceso de Administración.



	FORMATO	CÓDIGO: : FA-CO-
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 001
		PAGINA: 1 de 5
FEELING RESTAURANTE BAR		

Ilustración 4. Caracterización del proceso de Recepción de Materias Primas.

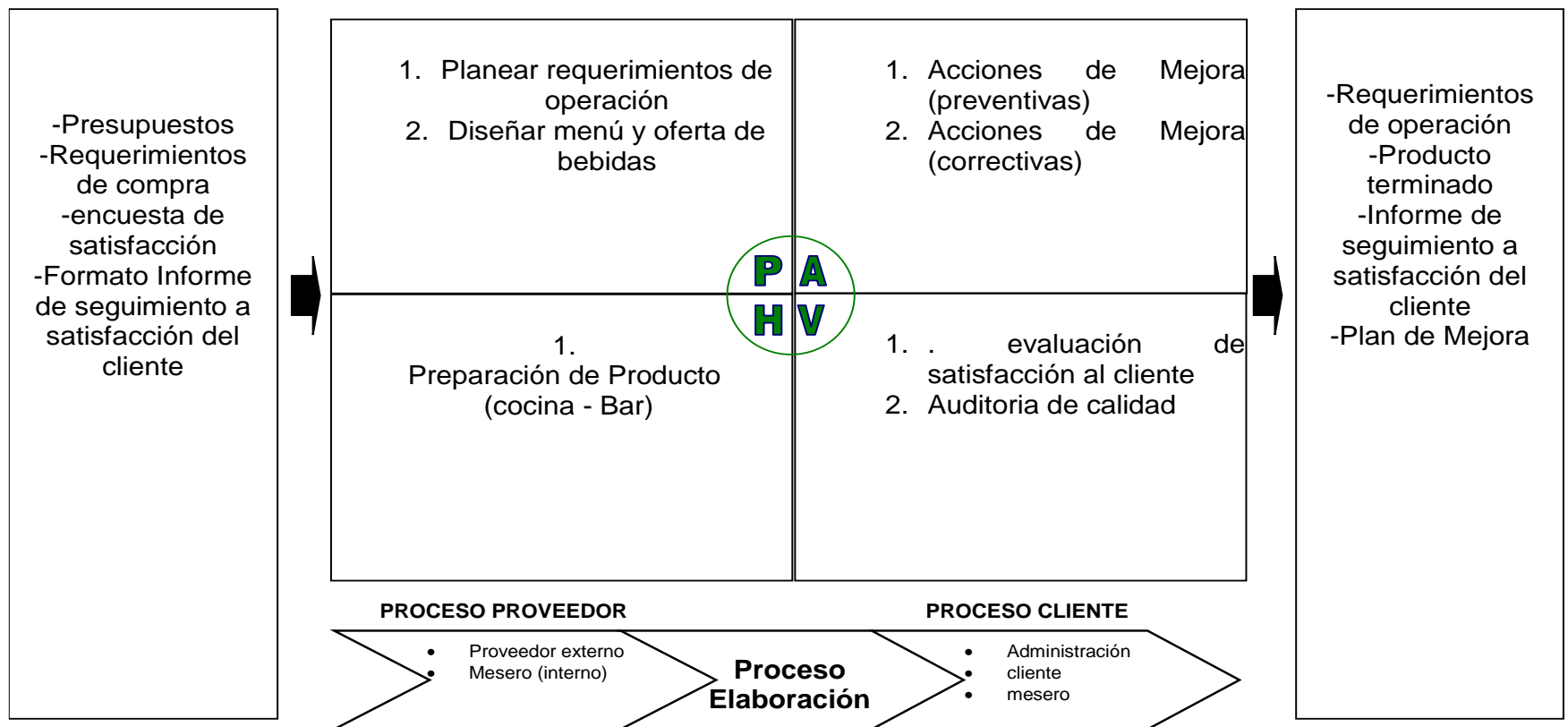
PROCESO	Recepción de Materias primas	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Recibir y almacenar de manera correcta las materias primas para la elaboración de los alimentos.		



	FORMATO	CÓDIGO: : FA-CO-
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 001
		PAGINA: 1 de 5
FEELING RESTAURANTE BAR		

Ilustración 5. Caracterización del proceso de Elaboración de Alimentos.

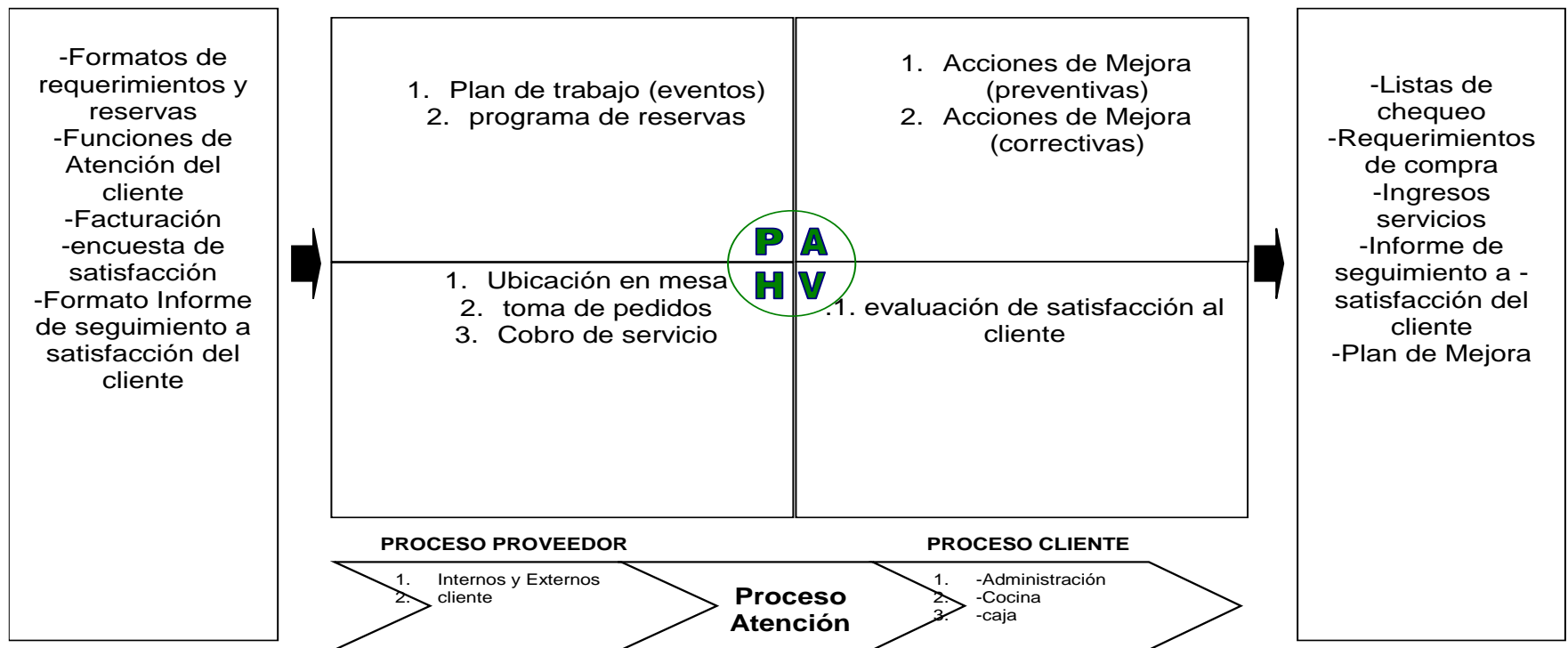
PROCESO	Elaboración de alimentos	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Elaborar los alimentos del menú según indicaciones del cliente.		



	FORMATO	CÓDIGO: : FA-CO-
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 001
		PAGINA: 1 de 5
FEELING RESTAURANTE BAR		

Ilustración 6..Caracterizacion del proceso de Atención al Cliente.

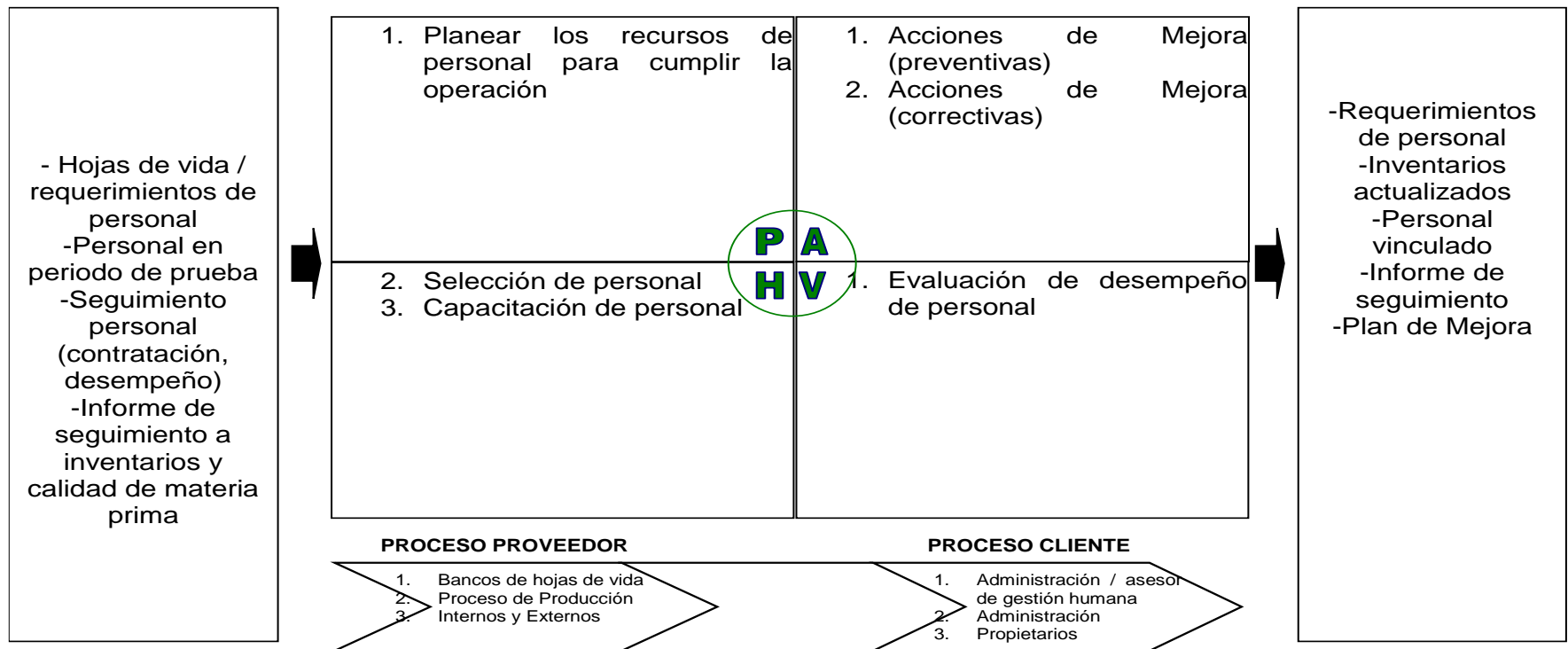
PROCESO	Atención al cliente	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Atender de manera oportuna al cliente (desde ubicación en mesa, toma de pedido y facturación)		



	FORMATO	CÓDIGO: : FA-CO-
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN: 001
		PAGINA: 1 de 5
FEELING RESTAURANTE BAR		

Ilustración 7. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano.

PROCESO	Gestión del talento humano	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A3
OBJETIVO	Gestionar la planta de personal del establecimiento, proporcionando mano de obra calificada para el cumplimiento de sus labores.		



Los procesos se acompañan de los procedimientos que definen las actividades que se llevaran a cabo en el día a día del Restaurante Bar.

- Procedimiento Requerimientos Generales
- Procedimiento de Responsabilidad de la dirección
- Procedimiento de gestión financiera
- Procedimiento de evaluación de resultados

- Procedimiento manejo de caja (Proceso de operación)
- Procedimiento de cocina (Proceso de operación)
- Procedimiento bebidas – Bar (Proceso de operación)
- Procedimiento atención al cliente (Proceso de operación)
- Procedimiento de limpieza (Proceso de operación)
- Procedimiento de Auditorias (Proceso de operación)
- Procedimiento Control del Producto No conforme (Proceso de operación)

- Procedimiento de Compras e inventario (Proceso compras)
- Procedimiento de Selección (Proceso de Gestión de Talento Humano)
- Procedimiento de capacitación (Proceso de Gestión de Talento Humano)
- Procedimiento de Evaluación de Personal (Proceso de Gestión de Talento Humano)

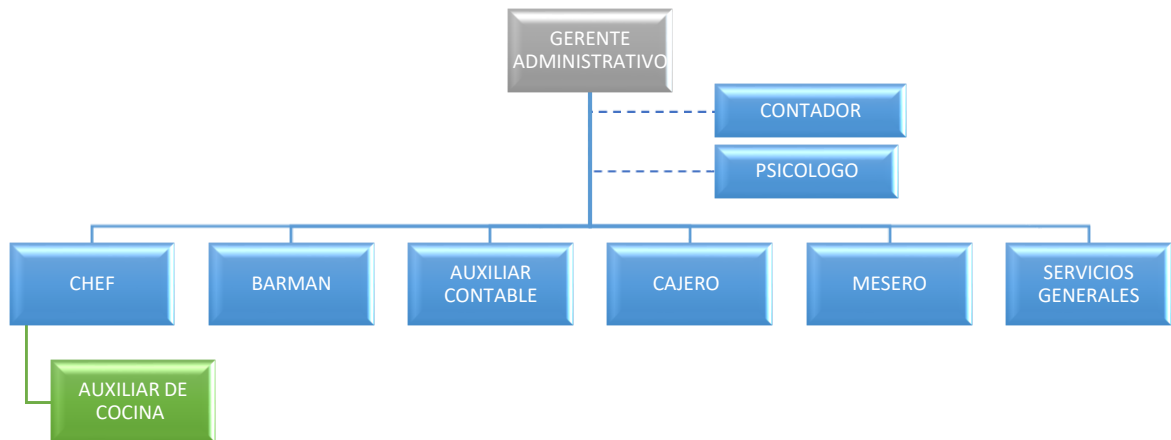
4.3 ORGANIGRAMA

El organigrama que se diseñó para la idea de Negocio ***Feeling Restaurante Bar*** es funcional debido a que las necesidades de la empresa requieren que el personal sea altamente especializado en cada una de las labores que se cumplen. De este modo se estimulan los desarrollos y mejoras por parte de cada miembro del equipo de trabajo de la empresa.

El organigrama que más se adapta a las necesidades de la idea de negocios es de tipo jerárquico puesto que todas las responsabilidades recaen en la gerencia de la compañía.

Representación Gráfica del Organigrama

Ilustración 8. Organigrama.



4.4 DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para la idea de Negocio **Feeling Restaurante Bar** es muy importante el papel y rol que juega cada cargo por lo cual, la estructura organizacional que más se adapta a las necesidades del proyecto es vertical o jerárquica ya que se basa en una estructura piramidal, cuyas responsabilidades recaen en la persona más visible o en la cima del organigrama, a medida que se desciende por cada departamento el nivel de autoridad y responsabilidad disminuye.

Teniendo en cuenta que la estructura organizacional para la idea de Negocio **Feeling Restaurante Bar** es vertical uno de los principales propósitos es comunicarlo a todas las personas que intervienen en la organización y relacionar los diferentes niveles jerárquicos con el fin de tener claros los conductos regulares a seguir en caso de presentarse alguna situación en particular

Por esta razón los autores explican cada cargo de forma detallada:

Gerente administrativo: Al tener una estructura vertical el gerente es la cabeza de la organización, por lo tanto, la responsabilidad es completa es la persona que define actividades, distribuye las tareas y tendrá a su cargo una de las tareas más relevantes como es el de motivar a todos los empleados al logro de los objetivos propuestos.

Contador Público: Aunque el contador público desempeña un papel muy importante en la compañía, ya que, es el encargado de mantener en orden todo lo que concierne a la parte financiera de la empresa; no será un empleado directo para **Feeling Restaurante Bar**, por lo cual, él contara con una auxiliar contable como apoyo y seguimiento a las operaciones diarias para que de esta manera se mantenga actualizada la situación financiera, el contador validará y analizara dicha información para la obtención de los informes financieros e impuestos.

Psicólogo: Al igual que el contador, el psicólogo no hará parte de la nómina directa de la empresa, pero no por ello dejara de jugar un papel fundamental en esta; el psicólogo será el encargado de realizar el análisis de los perfiles suministrados por los clientes de **Feeling Restaurante Bar**, que deseen encontrar la pareja de sus sueños, dar conferencias sobre pareja y demás funciones que se derivan de su profesión en cuanto, a las necesidades de la compañía.

Chef: Al ser parte del departamento operativo, es el responsable de la producción de los alimentos e incluso de la capacitación del personal de cocina, probar los platos, tener la experiencia, experticia en el arte, el carisma, la actitud de servicio hará de la idea de Negocio **Feeling Restaurante Bar** sea un sitio de preferencia, fama y prestigio en la ciudad de Cali.

Auxiliar de Cocina: Es la persona que ayuda al chef en la preparación de los alimentos sencillos, debe mantener la cocina y todos los utensilios de la cocina limpios y ordenados, debe tener conocimiento en nutrición y dietética, conservación de los alimentos, normas de higiene y habilidades para establecer relaciones interpersonales, captar instrucciones orales y escritas, calcular las cantidades para preparar los alimentos

Barman: Es la persona encargada de realizar todos los despachos del bar, es de gran responsabilidad pues de sus conocimientos depende el buen funcionamiento del bar, para la idea de negocios **Feeling Restaurante Bar** es la parte innovadora, creativa al contar con estas características contribuye a lograr el posicionamiento dentro del mercado a corto plazo y genera una recordación en los clientes que visitan el restaurante.

Meseros: Es el contacto directo con el cliente, la primer contacto visual y el que brinda la asistencia durante toda la visita en el restaurante, el papel más importante del mesero es la atención al cliente, deben tener una nivel de capacitación que permita responder cualquier tipo de pregunta que se genere por parte de los clientes, se debe asegurar que nuestros clientes reciban los platos correctos acorde

a sus solicitudes y que estén cocinados de acuerdo a la preferencia del cliente , adicionalmente revisan periódicamente para tomar solicitudes adicionales .

Auxiliar de Servicios generales: Es la persona que contribuye al correcto funcionamiento *Feeling Restaurante Bar* ya que es el recurso que nos brinda el total apoyo para las actividades de limpieza, orden y que todo esté en el momento, sitio, en la medida que se necesita, como todos los cargos del departamento operativo se distingue por su excelente servicio al cliente.

Auxiliar Contable: Por ser parte del departamento financiero, el auxiliar contable es una persona que debe tener los conocimientos básicos de contabilidad, es la persona encargada de organizar la documentación contable y financiera de la empresa, ayuda al contador en la preparación y presentación de la información contable.

Cajero: Es la persona encargada de recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor , realizar el cierre diario del datafono a fin de lograr la recaudación de los ingresos y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja , sus actividades son de gran responsabilidad por lo cual ya que se generan riesgos como la perdida de dinero , cobros mal efectuados o que se realice un registro de una transacción de manera incorrecta , es un cargo que requiere de mucha atención y debe tener conocimientos de servicio al cliente , realizar cálculos aritméticos y realizar arqueos diarios de caja .

4.4 DESCRIPCION DE CARGOS Y PERFILES

Los perfiles de los cargos descritos en la estructura organizacional se definieron teniendo en cuenta la relación directa con la actividad u oficio que va a desempeñar cada colaborador esto con lleva a que sea fácil realizar las actividades de seguimiento y control debido a se define cada función o labor que se desempeñara en cada cargo lo que generara conocer de manera detallada las actividades que se deben realizar, la periodicidad con la que se deben realizar , a quien se le deben reportar los resultados y por parte de quien se estaría recibiendo instrucciones permanentes o periódicas dependiendo el cargo.

El perfil del gerente se definió como medida necesaria y en respuesta para designar responsabilidades sobre el cargo que comprenden las funciones y rol que asumirá para el funcionamiento de la empresa.

Los perfiles son los que se presentan a continuación:

Perfil del Cargo: GERENTE ADMINISTRATIVO

Profesional en administración de empresas, administración hotelera o ingeniería industrial, mínimo con 2 años de experiencia relacionada con sector de alimentos y bebidas, manejo de personal, nivel de idioma inglés (medio), conocimiento en herramientas informáticas, análisis financiero.

Funciones

- Liderar la gestión y planeación estratégica,
- Dirigir y coordinar a las distintas áreas, cumpliendo con los lineamientos estratégicos del directorio y las normativas y reglamentos vigentes.
- Planear, ejecutar y dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa, manejo de relación con los diferentes proveedores
- Desarrollar las estrategias de compras y proyecciones de la organización. Se encarga del control administrativo y disciplinario del personal
- Coordinar toda la actividad de producción de la empresa.
- Establecer y mantener relaciones cordiales con sus clientes internos y externos.

Habilidades

Persona idónea y capaz de dirigir y controlar tanto los empleados como el establecimiento, asegurándose que las tareas se realicen de conformidad con lo planeado. El gerente debe motivar a los subordinados, seleccionar canales de comunicación más eficaces para transmitir al personal y capacitar a estos. Con capacidad para optimizar y rentabilizar los recursos humanos, técnicos y económicos disponibles, con el objetivo de mejorar procesos.

Responsabilidades

- Liderar la gestión estratégica
- Gestión Comercial
- Supervisa la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto anual, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- Elaboración y control de presupuestos establecidos.
- Trazar pautas para que las áreas desarrollen sus actividades conforme a los objetivos estratégicos.
- Análisis de los estados financieros para facilitar la toma de decisiones
- Definir políticas generales de administración
- Dirigir y controlar el desempeño de las distintas áreas.
- Presentar al directorio estados de situación e información de la marcha de la empresa
- Ser el representante de la empresa.
- Velar por el respeto de las normativas y reglamentos vigentes

- Actuar en coherencia con los valores organizacionales.

ALCANCE

Garantizar las actividades relacionadas con el establecimiento y revisión de políticas, objetivos, metas y resultados de los procesos, cuyo objeto es la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua al interior de la empresa

Perfil del Cargo: CONTADOR PUBLICO

Contador público Titulado, con tarjeta profesional Vigente, con experiencia mínima de 2 años liderando el área contable y financiera de una organización; amplio conocimiento tributario y financiero bajo los estándares de las normas internacionales de información financiera.

El Contador es responsable de brindar la asesoría adecuada en virtud de su experiencia y conocimiento, reunir la información contable, cumplir con las disposiciones de ley, brindar y presentar a los diferentes usuarios la información pertinente.

Alcance

Cubre las actividades relacionadas con la recolección de la información (registros contables de pagos y recaudos), estructuración y presentación de informes, liquidación y pago de obligaciones legales, elaboración de presupuestos y flujos de caja, aprobación y seguimiento a los estados financieros.

Perfil del Cargo: SECRETARIA AUXILIAR CONTABLE

Tecnólogo en contabilidad o estudiante de 5to semestre en adelante de contaduría pública, experiencia en las distintas áreas de la organización, así como el apoyo de tareas y funciones básicas contables sistematizadas, manejo de paquetes contables, conciliaciones bancarias. Experiencia de 1 año en cargos relacionados.

Competencias:

- Controlar y elaborar la correspondencia del restaurante
- Digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones del restaurante
- Verificar su adecuada contabilización
- Elaborar nómina

- Liquidación de seguridad social.

Habilidades:

Comunicación asertiva, iniciativa y creatividad; tolerancia al trabajo bajo presión; capacidad para realizar actividades administrativas de archivo.

Responsabilidades

La secretaria auxiliar contable es responsable de mantener en orden la información contable del restaurante y realizar las actividades administrativas.

Alcance

Cubrir las actividades administrativas y control de las operaciones contables del restaurante.

Perfil del Cargo: CHEF

Técnico o tecnólogo en gastronomía, con experiencia en la preparación de los platos más representativos de la región, cocina diaria, con certificado de manipulación de alimentos. Debe tener la experiencia necesaria para realizar de manera cualificada las funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina.

Competencias:

- Servicio al cliente
- Producción y procesamiento
- Producción de alimentos

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Gestión de Recursos de Personal
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades

Responsabilidades:

- Preparación de los alimentos de acuerdo con la receta estándar previamente elaborada.
- Realizar lista de pedidos y compras
- Elaborar de mise en place

- Coordinar el funcionamiento del equipo de trabajo
- Firma de requisiciones elaboradas por los cocineros, para solicitar mercancía

Alcance

Es el responsable de velar por el funcionamiento de la cocina y verificar que los platos que ofrece el restaurante cumpliendo los estándares requeridos con los costos, el buen sabor, la preparación y la presentación de estos, cumpliendo las expectativas del establecimiento y apoyando permanente a las labores específicas encomendadas por la administración, trabajando con eficiencia.

Perfil del Cargo: AUXILIAR DE COCINA

Técnico o estudiante de tecnología en alimentos, persona ordenada, ágil, con buena disposición para labores de aseo, limpieza, apoyo en la preparación de alimentos, el trabajo de equipo y con buena actitud para aprender y aplicar los estándares establecidos. Experiencia mínima en cargos similares de 2 años en adelante, con certificado de manipulación de alimentos

Competencias:

- Servicio al cliente
- Producción y procesamiento
- Producción de alimentos

Habilidades:

Trabajo en equipo, orientación al servicio, comunicación asertiva, capacidad de trabajar bajo presión

Responsabilidades:

- Organizar materias primas
- Limpieza y desinfección de áreas (apertura y cierre del servicio)
- Interpretar recetas estándar.
- Elaboración de mise en place
- Conocer los formatos de labores (desinfección, recepción de materias primas, instructivo de funciones)
- Brindar apoyo al área necesaria

Alcance

Preparar los platos que ofrece el restaurante cumpliendo los estándares requeridos con los costos, el buen sabor, la preparación y la presentación de estos.

Perfil del Cargo: BARMAN

Estudios técnicos en mesa y bar, cursos certificados en servicio al cliente, conocimiento en Barismo, y mixología, normas de seguridad ocupacional vigentes
Experiencia Mínimo de 18 meses en barra y servicio al cliente. Manejo de inglés medio

Competencias:

- Manipulación de alimentos
- Mercadotecnia y ventas
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Responsabilidades:

- Revisar existencias y condiciones de almacenamiento de los productos
- Verificar estado de áreas, suministros e insumos
- Diligenciar formatos de reporte de novedades
- Cumplir con los manuales de procedimiento para operación de equipos
- Elaborar inventarios de equipos y suministros
- Seleccionar, inspeccionar y utilizar equipos
- Aplicar normas de seguridad industrial y ocupacional.
- Cumplir con reglamentos de trabajo y manuales de procedimiento dispuestos por la administración
- Realizar actividades Aseo y limpieza de su área.

Alcance

Prestar el servicio cumpliendo las expectativas y lineamientos del restaurante apoyando en las labores específicas encomendadas por la administración, trabajando con eficiencia, armonía y respeto con sus jefes y demás compañeros

Perfil del Cargo: CAJERA

Auxiliar en la caja conocimiento en facturación, manejo de sistema de facturación.
De 1 a 2 años de experiencia.

Competencias:

- Matemáticas
- Educación y capacitación
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente
- Computadoras y electrónica

Habilidades:

- Orientación al Servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Lógica matemática
- Pensamiento crítico

Responsabilidades:

- Recibir y cobrar dinero
- Realizar transacciones a través de tarjeta de crédito y debito
- Manejar los datafonos
- Cuidar el funcionamiento de la caja
- Registrar directamente la entrada y salida de dinero
- Realizar conteos diarios de deposito

Alcance

Ofrecer el servicio cumpliendo las expectativas y lineamientos apoyando en las labores específicas encomendadas por la administración.

Perfil del Cargo: MESERO

Persona bien presentada, agradable y hábil en la atención a los clientes. Capacitada, con experiencia mínima de un año en el servicio a la mesa. Bachiller. Disponibilidad de tiempo completo para el cargo.

Competencias:

- Educación y capacitación
- Idioma extranjero
- Manipulación de alimentos

- Servicio al cliente
- Producción de alimentos

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Escucha activa
- Evaluación y control de actividades

Responsabilidades:

- Tener conocimiento de los platos de la carta, respectivo tiempo de elaboración y los ingredientes en los cuales están preparados
- Sugerir al cliente aperitivos, cócteles, y bebidas.
- Conocer y aplicar el sistema para elaborar las órdenes.
- Presentar la comanda a los cocineros para que salga el plato.
- Servir los alimentos en la mesa.
- Conocer y aplicar los diferentes tipos de servicio utilizados en la mesa
- Servir los alimentos del buffet cuando sea la solicitud del cliente
- Recoger los platos de la mesa
- Presentar al cliente la cuenta para que se efectúe su pago.
- Hacer limpieza de las mesas, estaciones de servicio, ceniceros.
- Hacer el adecuado montaje de las mesas.
- Conocer el correcto manejo de la loza y cristalería para evitar quebrarlos.
- Presentarse al cliente con amabilidad y cortesía (No tutear al cliente).

Alcance

Satisfacer a los clientes del restaurante a través de la excelente prestación del servicio de mesa, basado en la interpretación y cumplimiento de sus requisitos.

Perfil del Cargo: AUXILIAR DE SERVIOS GENERALES

Persona con nivel de educación básica, bien presentada, experiencia mínima de 1 año como auxiliar de servicios generales en restaurantes, hoteles o relacionados con el cargo.

Competencias:

- Seguridad pública
- Servicio al cliente
- Materiales, herramientas y equipos utilizados para el mantenimiento

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Orientación al Servicio
- Gestión del Tiempo
- Comunicación asertiva

Responsabilidades:

- Limpiar y desinfectar muebles y accesorios de baño y cocina
- Recoger basuras y vaciar los recipientes de desperdicios
- Lavar ventanas y paredes; limpiar y mantener vidrios y espejos
- Limpiar y lavar puertas, muebles y enseres
- Barrer, trapear, lavar, encerar, sellar y brillar pisos.
- Desempolvar muebles y aspirar alfombras, tapetes, cortinas y tapizado de muebles.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

Alcance

Cumplir con el aseo general del restaurante según las indicaciones y necesidades de este

CONCLUSIONES

Feeling restaurante bar es una idea de negocio que busca crear una oferta gastronómica diferente para llegar a sus segmentos de mercado objetivo, con el presente documento se da cumplimiento a uno de los objetivos específicos del plan de empresa: Estructura organizacional, que tiene gran importancia, pues define la estructura básica de funcionamiento para el negocio.

Se analizó diferentes escuelas y teorías administrativas en el ámbito del diseño de puestos de trabajo, procesos y estructuras de funcionamiento, esta información permitió plantear una propuesta de estructura organizacional que quedó plasmada en los resultados, los cuales se adaptan en gran medida al tipo de negocio, tamaño y capacidad de servicio.

A grandes rasgos los resultados del proyecto presentan una propuesta de los procesos de la empresa, ilustrados por medio del diagrama de procesos, el cual presenta tres procesos claves, la dirección, la realización o prestación de servicios y de soporte o apoyo. En relación con este diagrama de procesos se procede a describir los cargos, perfiles y funciones de acuerdo con la necesidad de la empresa según el planteamiento de procesos antes mencionados.

Es importante resaltar que los diagramas de proceso y la descripción de cargos, perfiles y funciones busca que cada miembro de la organización tenga claro la función que desempeñan en ella y propenda de una manera más ordenada para alcanzar las metas de la organización, además de proporcionar una guía de los perfiles que deberá tener el personal que se vinculara a la empresa.

Finalmente, con la descripción de cargos, perfiles y funciones se realizó la estructura organizacional de la compañía, donde se determinó una estructura vertical, pues de acuerdo con el análisis de las escuelas de administración este tipo de estructura se adapta mejor a las necesidades de los emprendedores y permite administrar mejor el desempeño de los procesos. El resultado de la estructura se ilustra en el organigrama de **Feeling Restaurante Bar**, donde se determinó la posición jerárquica que ocupara cada integrante según sus funciones y cargo.

Otro de los factores claves en el planteamiento propuesto en el documento es su enfoque en la administración de calidad, el planteamiento de los procesos se realizó siguiendo el ciclo de Deming, enfocado en la mejora continua, de esta manera se espera que el negocio avance y se fortalezca cuando entre en funcionamiento, pues este lineamiento permitirá aplicar acciones correctivas con el propósito de mejorar los procesos de producción o de atención al cliente .

Finalmente se considera que la idea de negocio de **Feeling Restaurante Bar** tiene gran potencial y los aportes realizados en el documento serán de gran ayuda, pues se define claramente cada cargo, sus funciones, alcance, jerarquía, procesos entre otros factores claves para el buen desempeño y funcionamiento del restaurante.

RECOMENDACIONES

En una posible puesta en marcha de la idea de negocios ***Feeling Restaurante Bar*** y si está decide realizar la implementación de la propuesta de este proyecto se le recomienda tener en cuenta lo siguiente:

- Implementar los procesos desde el momento de la puesta en marcha de la idea de negocios, para no incurrir en reprocesos una vez ya iniciadas las operaciones de la empresa.
- Al ser una pyme el gerente administrativo debe estar en la capacidad de liderar la puesta en marcha y la implementación de la propuesta, ya que, él es el que tiene la máxima autoridad en la empresa, pero también la responsabilidad más grande.
- Contratar el personal según las necesidades de la empresa, sin dejar de lado lo propuesto por la descripción de cargos perfiles y funciones.
- Realizar evaluación y seguimiento de cada una de las actividades con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la compañía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Díaz, De Hart, Giraldo., S. (2010). *Ministerio de industria y comercio*. Obtenido de http://www.mipymes.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=3997&name=Manual_para_realizar_planos_de_negocios.pdf
- García, D., & Giraldo, V. (2016). *Proyecto de estructuración organizacional y administrativa de la empresa tracto partes bogotá s.a.s*. BOGOTÁ.
- GARCÍA, S. (2011). *Organización Total*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gibson, J. L. (2006). *Organizaciones : comportamiento, estructura, procesos*. Mexico: McGraw-Hill,.
- Gloria Ines Arias. (23 de 08 de 2008). *El Tiempo*. Obtenido de <http://www.eltiempo.com>
- Jones, G. R. (2008). *TEORIA ORGANIZACIONAL. Diseño y cambio en las organizaciones*. Mexico.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Krajewski, L. J., & K.Malhotra, L. P. (2013). *Administracion de Operaciones. Procesos y cadena de suministro*. Mexico: Pearson.
- Marroquin, P. (2016). *PROYECTO DE ESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA*. Bogota.
- Mejía, L. G. (2016). *Gestion de Recursos humanos*. Madrid: Pearson.
- Orozco, B. (2016). *DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA POLLO DORADO, DEL. QUETZALTENANGO*.
- Perez, A. B. (27 de Agosto de 2014). *Enciclopedia Financiera*. Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/definicion-estructura-vertical.html>
- Periodico portafolio*. (7 de septiembre de 2016). Obtenido de <http://www.portafolio.co/negocios/el-numero-de-empresas-que-fracasan-en-colombia-500176>
- Salcedo, S. (2016). *Propuesta de Estructura Organizacional para la Empresa Camaronera*. Guayaquil.
- Sergio Jorge Hernández, R. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial. McGraw-Hill Interamericana*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Varela, R. (2001). *Innovación empresarial arte y ciencia de la creación de empresas*. Bogotá: Pearson Educacion de Colombia Ltda.