



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA  
INTERNACIONAL**

**ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TEMA:**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL EN EL  
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CATERING  
COMEDALIM S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**AUTOR: ERIKA LIZBETH JIMÉNEZ MONCAYO  
TUTORA: MARÍA DOLORES QUINTANA**

**Quito, 2013**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por darme la vida, por estar a mi lado incondicionalmente y por haber puesto en mi camino a personas que me quieren y me apoyan en cualquier situación de mi vida.

A mis padres Juan Jiménez, Marcia Moncayo, Gloria Andrade quienes son el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mí amado esposo que ha sido mi impulso durante la etapa de la culminación de la carrera.

A Maribel, esa hermana incondicional; que Dios me ha dado.

A Isabella, mi hija, que con su presencia me ha alentado a culminar mi estudios con el fin de ser un ejemplo para ella.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco con toda la humildad a mis padres, que me han ayudado ciegamente en toda la carrera hasta su fin; a mi esposo que me ha sido parte fundamental en esta etapa apoyándome en todo lo que necesitaba en esos momentos. A mi tutora, María Dolores Quintana y a mi maestra Sonia Lucio; que en momentos duros de mi vida supieron darme la mano e hicieron posible que yo pueda terminar mi carrera; a mi lectora, Daissy Chaquinga, que ya en los últimos momentos del proceso puso un granito de arena haciéndome caer en cuenta de las falencias y asesorándome para corregirlas; a mis hermanos: Maribel, Mónica, Andrés, Nicolay, Jairo y Scarlette que me ayudaron a cuidar a mi hija mientras yo trabajaba en la tesis. A mi sobrina, Mel que con sus ocurrencias ha hecho más feliz mi vida. A todas aquellas personas que con un detalle o una palabra me incentivaron a concluir mis estudios.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Erika Lizbeth Jiménez Moncayo con cédula de ciudadanía 1721761490 declaro de forma verbal y escrita que este trabajo de monografía con tema IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CATERING COMEDALIM S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO, es de mi estricta autoría y autenticidad.

Responsabilizándome de los conceptos, propuestas y opiniones en el documento presentado.

Atentamente

-----

Erika Lizbeth Jiménez Moncayo

C.C 1721761490

Quito, marzo del 2013

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

En el presente documento consta la cesión de derechos de mi trabajo de fin de carrera en conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERO: La Ing. María Dolores Quintana, por sus propios derechos, en calidad de tutora de trabajo de fin de carrera, y la Sra. Erika Lizbeth Jiménez Moncayo, por sus propios derechos, en calidad de autora de trabajo de fin de carrera.

SEGUNDO:

UNO; Erika Jiménez, realizó el trabajo de fin de carrera titulado IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CATERING COMEDALIM S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO, para obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas Hoteleras en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional "ITHI", bajo la tutoría de María Dolores Quintana.

DOS: Es política del Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional "ITHI", que los trabajos de fin de carrera se materialice, se difunda y se lo aplique en beneficio de la comunidad y de los estudiantes que conforman el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional "ITHI".

TERCERO: Comparecen, María Dolores Quintana, en calidad de tutora del trabajo de fin de carrera, y Erika Jiménez, como autora del mismo, por medio del presente escrito, tiene a bien ceder de forma gratuita sus derechos en el trabajo de fin de carrera con título: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CATERING COMEDALIM S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO; y conceden autorización para que el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional "ITHI", pueda utilizar este trabajo en beneficio de los estudiantes y/o de la comunidad sin reserva alguna.

CUARTA: Las partes involucradas declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente acta de sesión de derechos del trabajo de fin de carrera.

-----  
Tutora  
María Dolores Quintana  
C.C 1713109187

-----  
Autora  
Erika Jiménez  
C.C 1721761490

Ing. María Dolores Quintana

TUTORA DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

### **CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional “ITHI”, de Quito; por lo tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

-----  
Ing. María Dolores Quintana

C.C 1713109187

Quito, 2013

## INDICE DE CONTENIDOS

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Declaración de autoría	
Acta de cesión de derechos	
Certificado	
Índice	
Resumen	
Introducción	

### PRIMERA PARTE: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema de investigación.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1 Generales.....	16
1.3.2 Específicos.....	16
1.4. Justificación.	
1.4.1 Relevancia Social.....	17

### SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO

#### CAPITULO I: DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

1.1. Diagnóstico empresarial.....	18
1.2. Diagnóstico de la organización en una empresa.....	19
1.3. Evolución y nuevas tendencias.....	20
1.4. Características de las empresas de catering.....	22
1.5. Organigrama e importancia.....	23
1.6. Organigrama de un restaurante tradicional.....	23
1.6.1. Delimitación de funciones.....	24
1.6.2. Cargos en un Restaurante.....	25
1.6.3. Optimización de tiempo.....	26

1.6.4. Cinco reglas para Administrar eficientemente su tiempo.....	26
1.7. Organización de Empresas.....	27
1.8. La organización como fundamento de la Empresa organizada.....	29
1.9. Aplicación de modelos alternativos de Organización en las Empresas y en los.....	30
negocios.	
1.10. Importancia de la organización.....	31
1.11. División del trabajo.....	32
1.12. Estructuras de organización.....	33
1.13. Coordinación.....	33

## **CAPITULO II: GENERALIDADES**

2.1. Antecedentes de la empresa de catering.....	34
2.2. Ubicación.....	35
2.3. Horario de atención.....	36
2.4. Promedio de ventas.....	36
2.5. Capacidad máxima.....	36
2.6. Descripción del producto.....	36
2.7. Descripción del servicio.....	50
2.8. Competencia directa.....	51
2.9. Competencia indirecta.....	51

## **CAPITULO III: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

3.1. Organigrama de la empresa.....	52
3.2. Cargos y funciones de cada empleado.....	53
3.3. Horarios de jornada laboral.....	53
3.4. Infraestructura (inventario de activos).....	57
3.5. Descripción de los uniformes que se utilizan.....	58
2.2. Hipótesis.....	58



### **TERCERA PARTE: METODOLOGÍA**

3.1.	Tipo de diseño de Investigación.....	59
3.2.	Población y Muestra.....	59
3.3.	Instrumentos Recolección de datos.....	59
3.4.	Descripción del trabajo de campo.....	60
3.5.	Procesamiento y Análisis.....	60

### **CUARTA PARTE: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

4.1.	Presentación gráfica de resultados.....	75
4.2.	Análisis e interpretación de resultados .....	75
4.3.	Conclusiones.....	76
4.4.	Recomendaciones.....	76

### **QUINTA PARTE: PROPUESTA**

5.1.	Título de la propuesta .....	77
5.2.	Justificación.....	77
5.3.	Impacto.....	78
5.4.	Objetivos.....	78
5.4.1.	General.....	79
5.4.2.	Específicos.....	79
5.5.	Ubicación sectorial y física.....	79
5.6.	Viabilidad.....	79
5.7.	Plan de ejecución.....	80
5.7.1.	Organigrama funcional de la empresa.....	81
5.7.2.	Misión y visión de la empresa.....	81
5.7.3.	Manual de funciones.....	91
5.7.4.	Receta Estándar N° 1.....	92
5.7.5.	Receta Estándar N° 2.....	93
5.7.6.	Receta Estándar N° 3.....	94

5.7.7 Receta Estándar N° 4.....	95
5.7.8 Receta Estándar N° 5.....	96
5.7.9 Receta Estándar N° 6 .....	97
5.7.10 Receta Estándar N° 7 .....	99
5.8. Recursos	
<b>REFERENCIAS</b>	<b>101</b>
ANEXO N° 1.....	102
ANEXO N° 2.....	103
ANEXO N° 3.....	104
ANEXO N° 4.....	105
ANEXO N° 5.....	106
ANEXO N° 6.....	107
APENDICE A.....	109
APENDICE B.....	110
APENDICE C.....	111

### **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico N° 1: Organigrama de un restaurante tradicional.....	22
Gráfico N° 2: Mapa conceptual de la organización de una empresa.....	27
Gráfico N° 3: Esquema del proceso de Organización .....	30
Gráfico N° 4: Mapa ubicación de la oficina.....	34
Gráfico N° 5: Mapa ubicación instalaciones.....	34
Gráfico N° 6 Organización de la empresa Comedalim S.A.....	51
Gráfico N° 7 Fotografía cocina .....	53
Gráfico N° 8 Fotografía lavado .....	53
Gráfico N° 9 Fotografía congelador .....	54
Gráfico N° 10 Fotografía refrigerador .....	54
Gráfico N° 11 Fotografía mesa de trabajo .....	55
Gráfico N° 12 Fotografía horno de leña .....	55

Gráfico N° 13 Fotografía utensilios .....	56
Gráfico N° 14 Fotografía basurero.....	56
Gráfico N° 15 Fotografía uniforme.....	57
Gráfico N° 16 Gráfico de encuesta pregunta 1.....	61
Gráfico N° 17 Gráfico de encuesta pregunta 2.....	62
Gráfico N° 18 Gráfico de encuesta pregunta 3.....	63
Gráfico N° 19 Gráfico de encuesta pregunta 4.....	64
Gráfico N° 20 Gráfico de encuesta pregunta 5.....	65
Gráfico N° 21 Gráfico de encuesta pregunta 6.....	66
Gráfico N° 22 Gráfico de encuesta pregunta 7.....	67
Gráfico N° 23 Gráfico de encuesta pregunta 8.....	68
Gráfico N° 24 Gráfico de cuestionario pregunta 2 .....	70
Gráfico N° 25 Gráfico de cuestionario pregunta 3.....	71
Gráfico N° 26 Gráfico de cuestionario pregunta 4.....	72
Gráfico N° 27 Gráfico de cuestionario pregunta 5.....	73
Gráfico N° 28 Gráfico de cuestionario pregunta 6.....	74
Gráfico N° 29 Organigrama actual de la empresa Comedalim S.A.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Promedio de ventas .....	35
Tabla N° 2: Características de los almuerzos según los clientes.....	36
Tabla N° 3: Proveedores.....	37
Tabla N°4: Productos usados en la elaboración de platos.....	38
Tabla N° 5: Especificación Estándar Compras: Carnes.....	39
Tabla N° 6: EEC: Pescados y mariscos.....	39
Tabla N° 7: EEC: Embutidos y lácteos.....	40
Tabla N° 8: EEC: Vegetales.....	41
Tabla N° 9: EEC: Frutas .....	45
Tabla N° 10: abarrotes.....	46
Tabla N° 11: Especias.....	47
Tabla N° 12: Cronograma de plan de ejecución.....	79

# **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL CATERING COMEDALIM S.A, EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Autor: Erika Jiménez

Directora: María Dolores Quintana

Fecha: Marzo, 2013

## **RESUMEN**

La empresa de catering Comedalim S.A posee un problema, y éste es la falta de una adecuada organización del Área de Alimentos y Bebidas; es por este motivo que en el tema de investigación se ha decidido diseñar una propuesta de Implementación de un sistema organizacional en el área de A y B para la distribución y asignación correcta tanto de la materia prima como de las funciones de cada empleado con el fin de optimizar tiempo y materia prima al momento de la ejecución de las funciones de los trabajadores y la elaboración de los platos. La propuesta es crear el organigrama funcional de la empresa, elaborar la misión y la visión del catering, diseñar un manual de funciones que defina las tareas de cada uno de los trabajadores para una mayor optimización de tiempo y la estandarización de recetas para que no haya desperdicios en la materia prima y para tener claro cuánto es el costo de las recetas.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objetivo diseñar una propuesta de Implementación de un sistema organizacional en el área de Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito para la distribución y asignación correcta tanto de la materia prima como de las funciones de cada empleado. Para mejorar la organización de la empresa se tendrá que diagnosticar las funciones que se llevan a cabo en el catering Comedalim S.A. para tener una visión general de lo que se debe renovar, delimitar cargos y funciones a cada empleado para la optimización de tiempo. Con la presente propuesta se desea lograr un correcto aprovechamiento de los recursos materiales y humanos. En la presente tesis se abordará tres aspectos; el primero muestra el Diagnóstico Empresarial, además se toman en cuenta conceptos como: visión general, renovación, catering. En el segundo se añadirá la definición de organigrama y su importancia, las definiciones de delimitar cargos, optimizar y un tema importante para la vida tanto laboral como personal que es cómo optimizar el tiempo para alcanzar éxito en la vida. En el último punto se encontrará un ensayo, aplicación de modelos y la importancia de la organización en una empresa, el proceso de organización y la división de trabajo. Con esta tesis se tendrá resultados positivos ya que; las personas que lean el contenido de la investigación tendrán en cuenta que un negocio de catering necesita una adecuada organización para el aprovechamiento de los recursos al momento de crear su negocio o hacer temas similares a éste.

## **PRIMERA PARTE**

### **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### 1.1. Identificación del problema de investigación.

La problemática central de la investigación es la falta de una adecuada organización del Área de Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito, ocasionado:

Por la inexistencia de un profesional en el Área Administrativa que maneje el negocio, ya que; la empresa de catering fue creada empíricamente.

Cuando una persona se decide a montar un negocio gastronómico, debe saber que no todo el enfoque debe basarse en lo que respecta al sabor de los alimentos; para el éxito del negocio será un punto clave; una adecuada organización.

La falta de un plan de presupuesto contribuye a una desorganización del dinero; de ésta forma no se tiene previsto cuánto dinero se usará.

Para realizar ésta gestión presupuestaria se requiere la estandarización de recetas del catering, así se tendrá conocimiento de cuánto exactamente se necesita cada determinado tiempo y además se asegura la calidad permanente de su preparación al usarse los mismos ingredientes, las mismas cantidades y los mismos procesos de elaboración.

La desorganización se produce también porque no se ha dado las funciones específicas que cada uno debe cumplir.

Las consecuencias son: El desperdicio de ingredientes en la preparación de menús; ocasionado por no tener una estandarización total de platos; de ésta forma no podemos controlar cuánto se debe usar en cada preparación.

Pérdida de tiempo por parte de los empleados al no tener claro su cargo y sus funciones.

El éxito del restaurante radica, fundamentalmente, en una adecuada administración, que asegura el logro de los objetivos de la empresa. Para que el catering tenga una correcta organización se debe ejecutar el proceso de la administración con sus siguientes etapas:

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

Una consecuencia fatal a la que se pudiera llegar si no se toma medidas para el mejoramiento organizacional del catering es el cierre del establecimiento.

Los indicadores del problema a investigar son:

En los últimos meses ha habido productos que han sobrado, alimentos que se han descompuesto por haber en exceso.

No hay las ganancias esperadas; ya que, no hay un correcto gramaje en la utilización de los ingredientes.

El equipo de cocina está deteriorado ya que; al no haber un presupuesto, no se pueden prever estos gastos.

## 1.2. Formulación del problema.

¿Cómo diseñar una propuesta de Implementación de un sistema organizacional en Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito?

El primer paso es realizar un diagnóstico de la empresa para saber cuáles son las falencias; partiendo de esto se elaboran objetivos generales y específicos para tener claro que queremos alcanzar; luego se desarrolla la propuesta que consiste en crear un organigrama funcional de la empresa, además elaborar una misión y visión, diseñar un manual de funciones para cada empleado y la estandarización de un grupo de recetas.

## 1.3. Objetivos.

### 1.3.1 Generales.

Diseñar una propuesta de Implementación de un sistema organizacional en el área de Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito, para la distribución y asignación correcta tanto de la materia prima como de las funciones de cada empleado con el fin de optimizar tiempo y materia prime al momento de la ejecución de las funciones de los trabajadores y la elaboración de los platos.

### 1.3.2 Específicos.

- Diagnosticar las funciones de cada empleado que se llevan a cabo en el catering Comedalim S.A. para tener una visión general de lo que se debe renovar.
- Delimitar cargos y funciones a cada empleado para la optimización de tiempo.



- Implementar un sistema organizacional en Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A. para el correcto aprovechamiento de los recursos materiales y humanos.

#### 1.4. Justificación.

##### 1.4.1 Relevancia Social.

Esta investigación aportará de manera social ya que; los contenidos expuestos aclaran la idea de la importancia de la organización en las empresas de catering. Las personas que lean la investigación podrán aplicar los contenidos en sus negocios y palparan más éxito empresarial; además cambiará la visión de que en un negocio de comida solo tiene importancia el sabor. La cultura del pequeño empresario dará un giro positivo ya que; tendrá en cuenta que un negocio de catering necesita una adecuada organización para el aprovechamiento de los recursos.

## SEGUNDA PARTE

### MARCO TEÓRICO

#### CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.

#### 1.1. Diagnóstico empresarial.

El Diagnóstico Empresarial es un proceso de varios estudios realizados en las empresas de producción, servicios y comercio, que permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el devenir de la organización.(Fierro, M, 2005 Diagnóstico Empresarial Recuperado 17/01/2013).

Para una empresa el diagnóstico de la misma, es el primer paso a tomar en cuenta para realizar cambios positivos; se debe saber en qué estado se encuentra el desarrollo organizacional de la empresa para renovar los elementos que sean necesarios.

#### 1.2. Diagnóstico de la organización en una empresa

Para realizar éste diagnóstico se debe responder a las siguientes preguntas en diferentes parámetros:

- División del trabajo:

¿Cómo está dividido el trabajo en la empresa y entre las personas? ¿Hay personas y departamentos especializados? ¿Existen una división de trabajo formal o informal? ¿Las tareas y responsabilidades están claramente definidas o formalizadas? ¿Cuáles son las

funciones más importantes? ¿Quién hace qué, donde y cuando? ¿Se puede pensar en otra forma de estructurar el trabajo?

- Estructura:

¿Cómo se encuentra estructurada la empresa? ¿Cuáles son sus elementos fundamentales?  
¿Existe una diferenciación regional, técnica o por productos?

- Poder de decisión:

¿Cómo está coordinada jerárquicamente la empresa? ¿Quién toma decisiones en la empresa? ¿Quién decide que (inversiones, procesos de trabajo, programa y cantidad de producción? ¿Cómo participa el personal en las decisiones?

- Documentación:

¿Existen reglas establecidas sobre los procedimientos? ¿Están definidas por escrito? ¿Los documentos están actualizados? ¿El procedimiento empleado se ajusta realmente a las normas?

(Consultado: [15, enero, 2013] Disponible en:

[infopymes.senati.edu.pe/DiagnósticoSistematico\\_archivos/frame.htm](http://infopymes.senati.edu.pe/DiagnósticoSistematico_archivos/frame.htm).)

**Visión general.-** La visión general se hace señalando aspectos generales, históricos y metodológicos de la empresa para posteriormente desarrollarlos de manera breve.

**Renovar.-** Cambio o sustitución de una cosa por otra similar por haber quedado vieja, o por haber terminado su periodo de validez. (Consultado: [17, enero, 2013] Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com/renovaci%C3%B3n>)

El término renovar aplicado a la organización de la empresa tiene mucha importancia ya que, si en una organización no se dan cambios, la empresa quedará en el estancamiento y la mediocridad. Es necesario renovar en muchos aspectos, partiendo desde los procesos productivos, capacitación de personal, atención al cliente y la imagen corporativa.

**Catering.-** Se define como la actividad que se encarga de la prestación externa de servicios de comida, bien preparada en cocinas centrales, bien elaborada en cocinas in situ (toda la gestión corresponde a la empresa de catering), o subcontratando con terceros la elaboración total o parcial. Preparación de comidas en grandes cantidades para ser servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran. Es una actividad de externalización de servicios de comidas, que puede realizarse en las siguientes modalidades:

- Cocinas centrales y transportadas al lugar de consumo.
- Cocinas in situ (la gestión corresponde al operador de catering).

### 1.3. Evolución y nuevas tendencias

El catering surge en Estados Unidos a principios de los años 70 por dos vías: el ejército buscaba nuevas fórmulas de restauración para poder ofrecer a su personal; y por otro lado, surge a partir de la investigación del personal de la Nasa para poder proporcionar una alimentación equilibrada, de calidad nutritiva aceptable a los astronautas durante los viajes especiales.

En los años siguientes, se va desarrollando para adaptarse a los cambios que va sufriendo la sociedad, y que exigen nuevas fórmulas de restauración.

En un principio, el catering surge para los medios de transporte, especialmente el avión y poco a poco se va incorporando a otros sectores, como hospitales, empresas; es decir, todos aquellos lugares en los que se realiza una actividad distinta a la de restauración tendiéndose a subcontratar todas las actividades que no son propias de la empresa, como hospitales, centros escolares, etc.(García, F. y García, 2008, p 21, 22,23.)

#### 1.4.Características de las empresas de catering

- La clientela está más o menos asegurada, y en la mayoría de los casos tiene pocas posibilidades de elección.
- La función principal de este tipo de restauración es la de proporcionar un servicio a personas que tienen que cubrir una necesidad de alimentarse en determinadas situaciones. Por ello, la oferta suele ser bastante limitada, su precio es asequible y varía poco, ya que en ellas prevalece sobre todo lo funcional sobre el placer.
- La higiene es fundamental, debido al gran número de elaboraciones que se realizan, pues también el riesgo de contaminación es mayor. Por ello, las empresas que se dedican a este tipo de restauración tienen una reglamentación específica en materia de higiene alimentaria, mucho más rigurosa que la exigida a otras modalidades de restauración.
- El tiempo de elaboración no está condicionado por el de servicio, ya que; la mayoría de las veces no coinciden.
- Alto nivel de mecanización, ya que al realizarse una gran cantidad de elaboraciones, es mucho más interesante invertir en maquinaria (cortadoras de fiambre, pan, centrifugadoras de verduras, marmitas industriales, líneas de emplatado). Han sido

los primeros en aplicar las nuevas tecnologías dentro del sector de restauración, tanto de producción, como de conservación y distribución.

- El control de costes es importantísimo, ya que los precios tienen que ir muy ajustados, y por tanto la única forma de aumentar beneficios es controlar los costes.
- Los precios son bastante estables y no pueden aumentarse en un porcentaje muy alto.
- El personal suele trabajar con jornada continua y no depende de las horas de consumo, con lo que la producción es bastante estable y se evitan las horas muertas.

(García, F. y García, 2008, p 21, 22,23.)

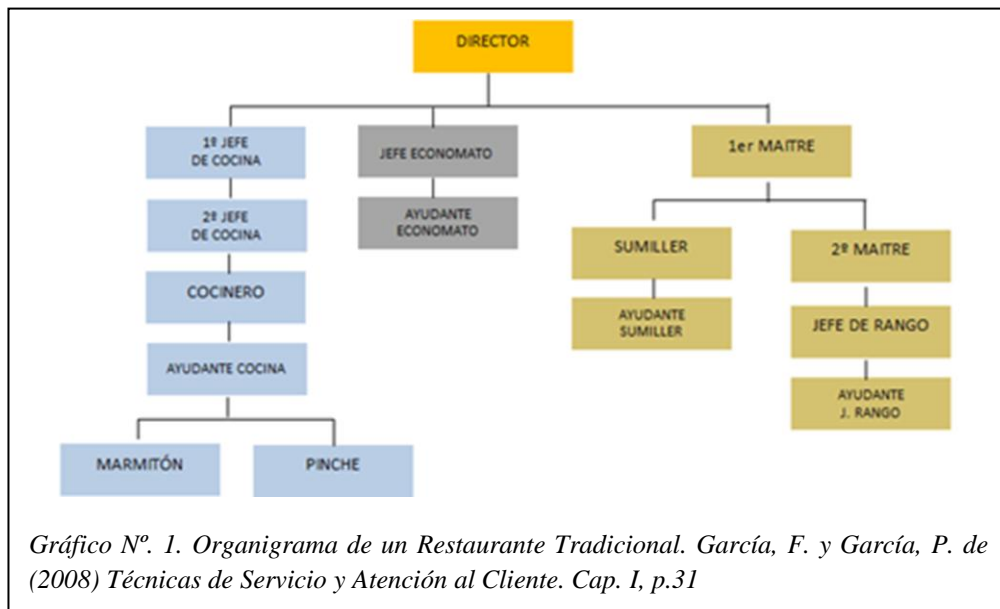
## 1.5. Organigrama e importancia

Es la representación gráfica de la organización de una empresa, donde se puede observar el grado de relación y dependencia entre los distintos departamentos o categorías profesionales que forman dicha organización. El organigrama está condicionado por numerosos factores como el tamaño de la empresa, si es un establecimiento independiente o forma parte de una cadena o franquicia, su categoría o el tipo de oferta.

Es, pues, un instrumento de una utilidad incuestionable que proyecta claridad sobre la empresa, que es susceptible de modificación y puesta al día, ya que representa el reflejo de la vida de la industria, el comercio y/o la organización que corresponde. (García, F. y García, 2008, p 31.)

## 1.6. Organigrama de un restaurante tradicional.

Gráfico N° 1



**Delimitar.-** Este verbo hace referencia a determinar los límites de algo. Por ejemplo: “El gerente de una empresa debe invertir tiempo en la delimitación de las funciones de cada empleado, para evitar roces y malentendidos”.

(Consultado: [17, enero, 2013]<http://definicion.de/delimitacion/#ixzz2IGL4nPFg>).

#### 1.6.1. Delimitación de funciones:

La delimitación de las funciones en una empresa es muy importante, ya que; cada trabajador tiene claro cuáles son sus obligaciones en su jornada de trabajo, esto favorece a la organización de gran manera porque se da una coordinación efectiva ya que ningún trabajador pierde su tiempo realizando actividades que no le competen.

**Cargo.-** El cargo es la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la empresa. La descripción del cargo es describir las tareas y responsabilidades de cada empleado.

(Consultado: [17, enero, 2013] [analisisdecargo.blogspot.com](http:// analisisdecargo.blogspot.com))

Ésta descripción debe incluir:

- ¿Cuáles son las competencias del cargo?
- ¿Cuáles son las funciones del ocupante?
- ¿Cuándo hace el ocupante estas funciones?

(Consultado: [17, enero, 2013] [analisisdecargo.blogspot.com](http:// analisisdecargo.blogspot.com))

Asignar un cargo a cada empleado mejora la organización de la empresa ya que, todos tienen la oportunidad de enfocarse en una determinada actividad, generando interés y compromiso al empleado en cumplir de la mejor manera dicha tarea.



### 1.6.2. Cargos en un Restaurante

#### Área Administrativa:

- Gerente
- Contador
- Almacenista

#### Área Productiva:

- Chef
- Sous Chef
- Chef de partida
- Cocinero de cocina fría o caliente
- Ayudante de cocina
- Lavaplatos
- Cantinero
- Entremetier
- Rotisseur
- Salsero
- Garde Manger

#### Área de Servicio:

- Hostess
- Capitán de meseros
- Mesero
- Garrotero
- Mozo (Tomado de la asignatura: Restaurantes I)

**Optimizar.-** Planificar una actividad para obtener los mejores resultados. Consultado: [17, enero, 2013] Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com/optimizar>.

#### 1.6.2.1.Optimización de tiempo

Tomando en cuenta que el tiempo es un recurso no recuperable; se lo debe administrar de la mejor manera; para lograr no sólo el éxito laboral sino también personal.

#### 1.6.2.2.Cinco reglas para Administrar eficientemente su tiempo.

1. Monitoree como usa actualmente su tiempo.
2. Calcule cuánto vale su tiempo.
3. Arme un cronograma diario.
4. Priorice.
5. Aprenda a decir NO.

Consultado: [17, enero, 2013] Disponible en: <http://www.mujeresdeempresa.com>

# SISTEMA ORGANIZACIONAL

## 1.7.Organización de Empresas.

La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos tendientes a la simplificación y optimización del trabajo. (Munch, L. 2010, p.61)

La Organización como función, es el principio de la ciencia administrativa, que regula la estructura orgánica de una empresa, la actuación de la administración, el manejo de los recursos, la aplicación de técnicas científicas y operativas, la conducción de las relaciones internas y externas de su entorno, la ejecución de procedimientos, el desarrollo de la programación de trabajo, el control productivo, la medición de resultados y la evaluación global de las políticas empresariales establecidas.(Usca,2007,p.11,12).

También Chiavenato dentro de la exposición contemporánea manifiesta que las organizaciones constituyen una forma dominante de institución en nuestra sociedad: son la manifestación de una sociedad altamente especializada e interdependiente, que se caracteriza por un creciente patrón de vida. Las organizaciones formales actúan en todos los aspectos de la vida moderna e intervienen en la atención, tiempo y energía de numerosas personas. Son diferentes de las instituciones sociales, pues son proyectadas deliberadamente para alcanzar propósitos explícitos.

## LA ORGANIZACIÓN EN UNA EMPRESA

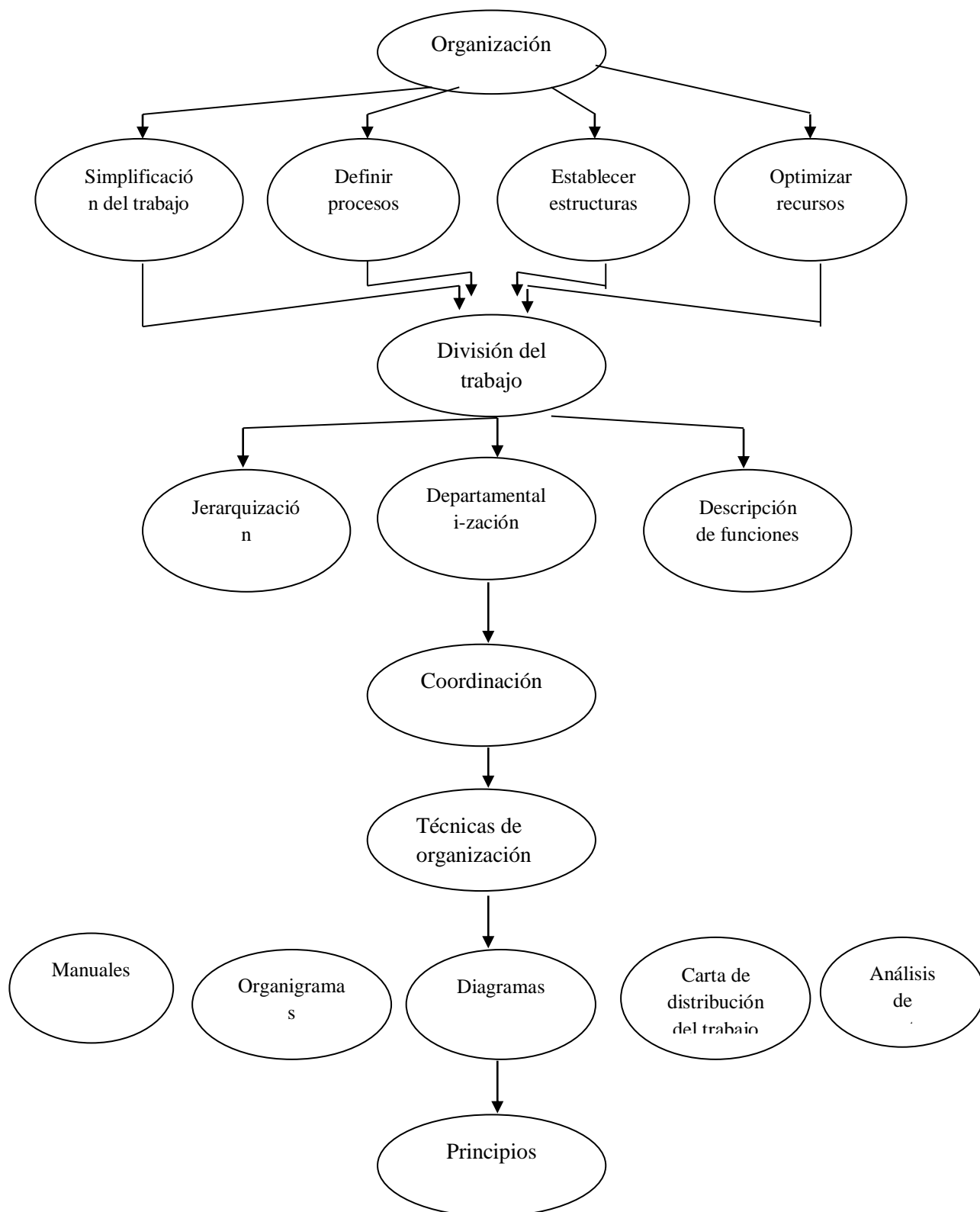


Gráfico N°. 2. Mapa Conceptual de la Organización en una empresa. . Munch, L. (2010), Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso Administrativo. Cap. 4, p.60

## **1.8.La organización como fundamento de la Empresa organizada.**

Toda organización debe nacer y tener su propia filosofía. Cuando las organizaciones aparecen en los distintos escenarios deben conocer con profundidad su verdadera capacidad de vivencia institucional avalada por un sistema productivo y organizacional que le permita mantenerse con estabilidad dentro de los parámetros de la competitividad de mercado y en la actividad de trabajo seleccionada.(Usca, 2007, p.11, 12).

Para que una empresa se mantenga en el mercado, es fundamental, estructurar orgánicamente a la misma; en un negocio es necesario valerse de sistemas informáticos que optimicen el tiempo del empleado.

La organización de una empresa representa la base estructural sobre la cual se determina el principio y el fin de su existencia.

Para instalar un negocio grande, mediano o pequeño así como para mantener activado un organismo o dependencia pública, la estructuración orgánica debe ser considerada como el eje para asegurar la gestión de trabajo, dirección y resultados.(Usca, 2007, p.11, 12).

Los cuadernos de estudio administrativo de la Fundación Getulio Vargas señalan que la estructura organizacional constituye la articulación de todos los órganos y funciones de la empresa. Es el cuadro exacto y coherente en el cual las actividades se desarrollan, cuadro que se modifica constantemente para acompañar la evolución de la empresa.

## **1.9. Aplicación de modelos alternativos de Organización en las Empresas y en los negocios.**

En los procesos de planificación empresarial, se debe empezar definiendo que tipo de empresa es, que produce, a quién se va a servir.

Con este conocimiento, se debe empezar a empatizar sobre las necesidades organizacionales, establecer parámetros sobre alcance, tamaño, producción, mercados y proyección empresarial para formular la estructura orgánica aconsejada.

Es necesario analizar el tamaño de la organización; producción y/o servicios que presta; filosofía empresarial; estructura física; ubicación; capacidad instalada; recursos en operación; personal idóneo y proyección empresarial.

Para organizar la empresa o el negocio se debe cumplir con las normas establecidas por la ciencia y la técnica organizacional, esto es, formular la estructura orgánica y funcional real y necesaria, respetando jerarquías y funciones, procesos de trabajo, funcionalidad, seguimiento y control de las operaciones, a fin tener una empresa sólida y eficaz que obtenga resultados y rendimientos adecuados. (Usca, 2007, p.11, 12).

Para el caso de negocios pequeños, esta estructuración podría constar de:

- Administración (Organización, Personal, Finanzas).
- Compras
- Almacén
- Bodega
- Servicios Personalizados.

## 1.10. Importancia de la organización

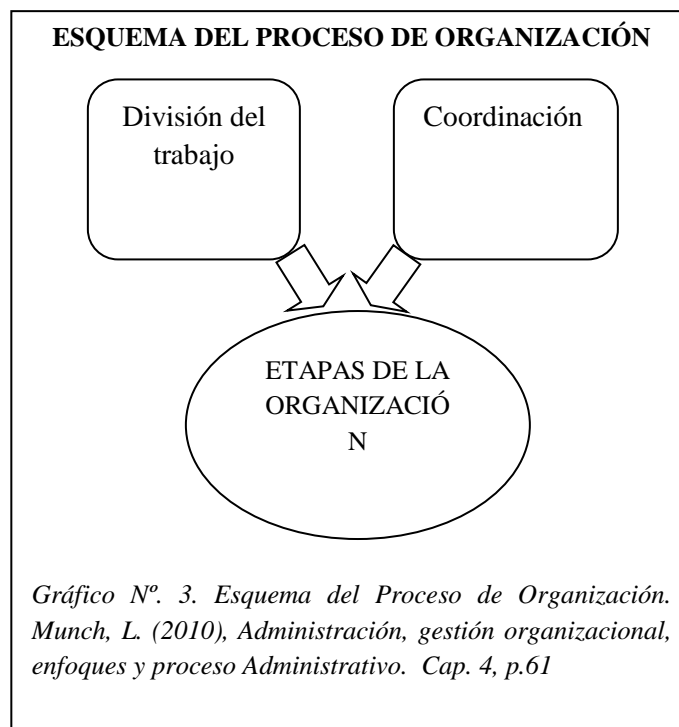
La organización es importante ya que; permite simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En esta parte del proceso administrativo se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa, así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.(Munch, L. 2010, p.61)

La organización tiene muchas ventajas para la empresa:

- Reduce los costos e incrementa la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad.
- Establece la arquitectura de la empresa.

Simplifica el trabajo.(Munch, L. 2010, p.61)

### 1.10.1. El proceso de organización



### **1.11. División del trabajo**

La división del trabajo consiste en la delimitación de las funciones, con el fin de realizar las actividades con mayor precisión, eficiencia y especialización para simplificar los procesos y el trabajo.

- Jerarquización

Aquí, se define la estructura de la empresa estableciendo centros de autoridad y comunicación que se relacionen entre sí con precisión. Los niveles jerárquicos deben ser mínimos y definir de manera precisa el tipo de autoridad ya sea lineal, funcional y/o staff de cada nivel.

- Departmentalización

La departmentalización es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud.

- Descripción de actividades

Consiste en definir claramente las labores y actividades que se desarrollarán en cada uno de los puestos de los distintos departamentos.

### **1.12. Estructuras de organización**

La elección de los modelos de organización depende de las características y requerimientos de la empresa; así tenemos algunos modelos:

- Funcional
- Por productos



- Geográfica
- Clientes
- Por procesos
- Por turnos

#### **1.12.1. Coordinación**

La coordinación es el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas. (Munch, L. 2010, p.62)

## **CAPÍTULO II**

### **GENERALIDADES**

#### **2.1. Antecedentes de la empresa de Catering**

Hace varios años en la empresa Tesalia Springs Company se contaba con un comedor donde la persona que ahora es la dueña era ayudante de cocina. Al pasar los años dicha persona fue adquiriendo experiencia y fue nombrada Jefe de Comedor. Con la llegada de nuevas autoridades a Tesalia, decidieron que ya no querían un comedor que pertenezca a la empresa, sino solamente un prestador de servicios; fue entonces que le propusieron a la Sra. Marcia Moncayo que usará las instalaciones de la empresa y ella se encargará de la alimentación de los trabajadores. A partir de 1999 se da el servicio de alimentación, trabajando de acuerdo a las leyes como persona natural; es en el año del 2008 que por requisitos legales se tiene que constituir una empresa jurídica. De esta manera la Sra. Marcia Moncayo empezó los trámites para consolidarse como una empresa de catering. Al ocurrir esto las dos empresas firman un contrato y empieza así la nueva microempresa Comedalim S.A.

#### **2.2. Ubicación**

La oficina del Catering Comedalim S.A es en la calle José Egusquiza y Pasaje Mariano Flores Lote # 9. Las instalaciones y el comedor se ubican en el Sector San Bartolo en la calle Pujilí 123 y Teodoro Gómez de la Torre.



### 2.3. Horario de atención

Los días de atención son de lunes a sábado de 08:00 am a 19:00 pm.

### 2.4. Promedio de ventas

*TABLA N° 1*

CLIENTE	DESAYUNOS	ALMUERZOS	MERIENDAS
Tesalia Springs Company	30	140	60
Policía Nacional del Ecuador	30	40	0
Parqueadero Hospital Metropolitano	0	10	0
Total	60	185	60

*Fuente: Elaborado por Erika Jiménez*

### 2.5. Capacidad máxima

La capacidad máxima es de 100 comensales.

### 2.6. Descripción del producto

La empresa de catering ofrece desayunos, almuerzos, meriendas y platos especiales bajo pedido. Una parte de los platos se los sirve en las instalaciones de la empresa Tesalia; donde se cuenta con un salón y la otra parte de desayunos y almuerzos está destinado para los señores policías del Regimiento Quito y para trabajadores del parqueadero del Hospital Metropolitano ubicado en la Av. Mariana de Jesús. El precio de los desayunos es de \$ 1.50 a \$2.00 y los almuerzos \$ 2.00 a \$2.25, dependiendo de las características del almuerzo o desayuno. Los alimentos que se entregan son cien por ciento nutritivos. El menú es variado y es aprobado por una nutricionista. Los productos que se utilizan son de buena calidad, con proveedores que garantizan su producto.

## Características de los almuerzos según el cliente.-

TABLA N° 2

CLIENTE	ALMUERZO O DESAYUNO	CARACTERÍSTICAS DEL ALMUERZO	PRECIO
Tesalia Springs Company	Normal	Sopa 1 cucharón de arroz Acompañado Jugo	\$2.00
Policía Nacional del Ecuador	Normal	Sopa 1 cucharón de arroz Acompañado Jugo	\$2.00
	Light	Sopa Ensalada Pechuga pollo, pavo o pescado al vapor.	\$2.50
Parqueadero Hospital Metropolitano	Reforzado	Sopa 1 1/2 cucharón de arroz Acompañado Jugo	\$2.00

*Fuente: Elaborado por Erika Jiménez*

La diferencia se nota más en los almuerzos que en los desayunos; por ejemplo en los almuerzos reforzados el arroz va en mayor cantidad en relación de los almuerzos normales; cabe destacar que el precio no cambia. En el almuerzo light viene menos cantidad de arroz y una porción más grande de ensalada, en éste almuerzo el precio si varía, ya que; las carnes se las hace sin aceite, se usa más pollo y pescado, en algunas preparaciones se usa aceite de oliva y el jugo no lleva azúcar y es más cargado de fruta. Los almuerzos del catering, tienen éxito debido a la higiene en la manipulación y entrega de los alimentos, el sabor único que caracteriza al producto garantiza la fidelidad de los clientes. El menú siempre tiene dos opciones de plato fuerte; siempre están bien pensadas las opciones del

menú; se usa tips para una buena alimentación pero sin olvidar que los clientes deben disfrutar el momento de su comida.

Los proveedores son los siguientes:

*TABLA N° 3*

PROVEEDOR	PRODUCTO
Sr. Gustavo Sánchez	Carnes rojas, pollo, embutidos.
Mercado San Roque	Verduras, tubérculos.
Santa María	Abarrotes
Sr. Gustavo Sánchez	Mariscos y pescados
Almacenes Espinoza	Vajilla desechable

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

La preparación de los alimentos se los realiza acatando las normas de higiene y manipulación de alimentos. Los platos servidos no contienen saborizantes artificiales, aceites reusados, por ningún motivo se le proporciona al cliente comida guardada, la preparación de la comida se basa en productos que ayudan mantener una buena salud. el sabor de la comida es delicioso ya que, se añade solamente productos naturales como la cebolla y el ajo.

Las personas que elaboran las preparaciones manejan productos claves para prevenir enfermedades; además para la elaboración de los menús se usan productos garantizados ya que; se manejan especificaciones del producto para controlar la buena calidad en cada plato.

TABLA N°4

Los productos usados en la elaboración de platos son:

Carnes	Pescados y mariscos	Embutidos y lácteos	Vegetales	Frutas	Abarrotes	Especias
Cerdo Costilla de res Hueso de res Pollo Carne suave de res	Atún Corvina Camarón Bagre Albacora Tilapia	Chorizo Crema de leche. Jamón Mortadela Leche Salchichas Yogur natural. Queso. Tocino	Espinaca Col Brócoli Lechuga Rábano Pimiento Pepinillo Coliflor Ajo Acelga Apio Culantro Espárragos Remolacha Col morada Cebolla paiteña Tomate Ají Habas Zanahoria Berro Vainitas Zanahoria blanca. Cebolla blanca. Plátano verde, maduro, guineo. Zambo Zapallo	Tomate de árbol. Sandía Piña Babaco Limón Frutilla Mora Maracuyá Taxo Naranja Guayaba	Arroz Azúcar Sal Harina de castilla. Lasagna Tallarín Fideo Huevos Gelatina Café Cocoa Canguil Tostado Maicena Avena Sémola de trigo.	Orégano Romero Laurel Pimienta Achiote Nuez moscada Pimentón Azafrán Paprika Ají peruano

Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez

Especificaciones Estándar para Compras

Pax: 40

Estas cantidades varían dependiendo del menú solicitado.

*TABLA N° 5*

GRUPO: CARNES

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Cerdo	Color rosa pálido La carne debe ser suave sin llegar a estar blanda.	4 lb	Semanal
Costilla de res	Suave, color rojizo cereza, debe regresar a su estado original cuando se la toca.	5 lb	Semanal
Hueso de res	Suave, color rojizo cereza debe regresar a su estado original cuando se la toca.	5 lb	Semanal
Pollo	Su piel debe ser lisa, flexible y húmeda no debe contener plumas ni manchas.	25 lb	Semanal
Carne suave de res	Suave, color rojizo cereza, debe regresar a su estado original cuando se la toca.	8 lb	Semanal

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

*TABLA N° 6*

GRUPO: PESCADOS Y MARISCOS

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Atún	Los ojos deben estar rojos y brillantes lo mismo que sus agallas, aletas y escamas	10 lb	Semanal
Corvina	Los ojos deben estar rojos y brillantes lo	4 k	Semanal



	mismo que sus agallas, aletas y escamas		
Camarón	El olor del camarón debe ser a mar la textura no debe ser babosa ni tener la cascara frágil	7 lb	Semanal
Bagre	Los ojos deben estar rojos y brillantes lo mismo que sus agallas, aletas y escamas	6 lb	Semanal
Albacora	Los ojos deben estar rojos y brillantes lo mismo que sus agallas, aletas y escamas	8 lb	Semanal
Tilapia	Hoy vienen en filetes estos deben estar en refrigeración ,con un color claro y sin mal olor	4 k	Semanal

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

*TABLA N° 7*

**GRUPO: EMBUTIDOS Y LÁCTEOS**

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Tocino	Este debe tener un olor suave, su textura no debe resbalarse de las manos	500 gr	Semanal
Salchichas	El color de la salchicha dependiendo de qué tipo de salchicha es debe tener un color fresco y su olor no debe ser desagradable	40 un	Semanal
Jamón	Debe tener un color fresco y su olor no debe ser desagradable.	1 kl	Semanal

Mortadela	Esta debe tener un color fresco sin ninguna mancha y su olor no debe ser desagradable	1 kl	Semanal
Chorizo	Esta debe tener un color fresco sin ninguna mancha y su olor no debe ser desagradable	40 un	Semanal
Leche	No debe estar la fecha caducada. Las fundas deben estar bien conservadas.	24 un	Semanal
Crema de leche	No debe estar la fecha caducada. Las fundas deben estar bien conservadas.	1000 cc	Semanal
Queso	No deben estar aplastados y mucho menos tener un olor rancio.	6 un	Semanal

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

**TABLA N° 8**

**GRUPO: VEGETALES**

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Espinaca	Color verde vivo su textura tiene que ser suave pero no tiene que estar viscosa.	1 funda grande	Semanal
Col	No se debe elegir las que tengan las hojas amarillas con manchas oscuras y de consistencia viscosa	1 col mediana	Semanal
Brócoli	Tiene que tener su color verde característico ya que si esta gris este no es fresco	6 brócolis	Semanal

Lechuga	No se debe elegir las que tengan las hojas amarillas con manchas oscuras y de consistencia viscosa.	3 lechugas	Semanal
Rábano	Deben ser ejemplares carnosos, firmes, de color rojo vivo y de piel suave, entera y sin fisuras.	4 atados	Semanal
Pimiento	No hay que elegir los que tengan una piel muy fina o poco firme y que presenten hendiduras cortas o partes acuosas.	25 un	Semanal
Pepinillo	No hay que elegir los del tamaño muy grande porque suelen tener un sabor muy amargo y muchas semillas duras tampoco los que tengan los extremos secos.	10 un	Semanal
Coliflor	No hay que elegir las que tienen manchas marrónáceas o partes blandas se significa que esta vieja.	6 un	Semanal
Ajo	Debe ser de color blanco ,tener su olor característico y no poseer manchas marrones	1 lb	Semanal
Acelga	No hay que elegir las acelgas con hojas muy grandes, ásperas, de color verde amarillento y con tallos fibrosos.	2 atados	Semanal
Apio	Debe ser, las pencas deben ser gruesas y bien formadas, frescas, tersas y sin marcas ni picaduras.	2 matas	Semanal

	Las pencas deben de tener un color verde claro o blanco.		
Culantro	Debe ser verde ,sus tallos cafés ,no puede tener manchas amarillas ya que esto es señal de que se esta pasando	1 atado	Semanal
Remolacha	Debe ser ejemplares lisos, firmes, redondos y carnosos, sin manchas ni magulladuras y de color rojo intenso. Conviene que el manojo seleccionado contenga hojas verdes, ya que indica que la raíz es joven.	2 atados	Semanal
Col morada	Debe ser repollos más duros, crujientes, compactos y pesados en relación con su tamaño. no deben presentar un núcleo seco, partido, viscoso o leñoso y cuyas hojas estén marchitas.	3 un	Semanal
Cebolla paitaña	Debe ser de color rojo cereza, no presentar en su piel manchas amarillentas	10 lb	Semanal
Tomate	Deben sers bien maduros, han de escogerse los de color rojo vivo, piel lisa y que se sientan blandos al tacto. Si por el contrario se prefiere un tomate menos maduro, se elegirán los más firmes y de color rosado cercano al rojo.	15 lb	Semanal

Ají	Deben ser ejemplares carnosos, duros, pesados en proporción a su tamaño, muy firmes, de color brillante, piel lisa y lustrosa y carentes de golpes o magulladuras.	25 un	Semanal
Habas	Deben ser flexibles. Las habas deben estar duras pero quebradizas y deben abrirse con facilidad.	5 lb	Semanal
Zanahoria	Deben ser de tonos anaranjados, estos se muestren bien vivos. Las zanahorias deben estar firmes, sin deformidades ni nada que se les parezca. De tener hojas, deben ser bien verdes.	5 lb	Semanal
Berro	Debe ser de color verde vivo como otras hortalizas,	2 atados	Semanal
Vainitas	Deben ser las más delgadas porque generalmente son más tiernas, de color verde su piel debe ser lisa	5 lb	Semanal
Cebolla blanca	Deben ser secas, tersas y protegidas por su piel seca marrón, que es la que la protege de la luz y de la humedad.	2 atados	Semanal
Plátano	Debe ser según corresponda si quiere maduros de color vivo o amarillos del mismo color vivo esta fruta se conserva mas tiempo que otras así su cascara de diferentes colores	15 un	Semanal

Zambo/zapallo	Debe ser de piel dura sin manchas su color característico verde claro en caso del zambo y verde oscuro en caso del zapallo	2 un	Semanal
---------------	--	------	---------

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

*TABLA N° 9*

**GRUPO: FRUTAS**

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Tomate de árbol	Debe ser de color tomate claro su piel debe ser lisa y no tener golpes	50 un	Semanal
Sandía	Debe tener su piel sana sin manchas, debe ser dura y su color verde claro	2 un	Semanal
Piña	Deben ser compactas no deben botar su jugo y no deben tener golpes	4 un	Semanal
Babaco	Debe tener su piel dura no debe tener golpes y estar suave	5 un	Semanal
Limón	Debe tener su piel lisa de color verde y su textura suave al tacto	50 un	Semanal
Mora	Debe ser dura de color morado claro no estar aplastada ni con olor desagradable	5 lb	Semanal
Maracuyá	Debe tener una piel lisa que se arruga al poco de comprarla, lo que indica que está madura y que ha sufrido una pequeña pérdida de humedad.	25 un	Semanal

Taxo	Debe tener su piel de color amarillo su olor dulce y sin golpes	50 un	Semanal
Naranja	Deben ser jugosos deben ser pesados, están en su mejor momento de sazón, respecto a su tamaño. Se han de desechar los ejemplares que, presenten golpes o magulladuras o tengan olor a rancio.	50 un	Semanal
Guayaba	Debe ser de color amarillo verdoso su piel debe ser lisa y dura	50 un	Semanal

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

*TABLA N° 10*

**GRUPO: ABARROTÉS**

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Arroz	Este debe ser largo su color vivo dependiendo el tipo de arroz no debe estar quebradizo	4 quintales	Mensual
Azúcar	Esta debe ser de cristales blancos brillantes, de sabor dulce e inodoros.	1 quintal	Mensual
Sal	Debemos fijarnos que tenga su envase cerrado, no este húmeda	1 k	Semanal
Harinas	Debe ser limpia no tener residuos de otras cosas	3 k	Semanal
Lasaña	Debe ser fresca fijarse el tiempo de caducidad ver el empaque este cerrado correctamente	4 cajas	Mensual

Pastas	Debe ser fresca fijarse el tiempo de caducidad ver el empaque este cerrado correctamente	5 fundas	Semanal
Huevos	Deben ser frescos sin restos de excremento de gallina	6 cubetas	Semanal
Gelatina	Debe ser de un proveedor confiable su empaque debe estar cerrado correctamente y siempre ver la fecha de caducidad	2 gelatinas	Semanal
Café	Debe ser de buena calidad por su empaque su fecha de caducidad y su aroma	2 lb	Semanal
Cocoa	Debe ser de buena calidad por su empaque su fecha de caducidad y su aroma	2 lb	Semanal
Canguil	Debe ser su color amarillo grano grande y no debe ser húmedo	2 lb	Semanal
Maíz	Debe ser su color amarillo grano grande y no debe ser húmedo	4 lb	Semanal
Avena	Debe ser de hojuelas grandes no debe contener humedad	2 lb	Semanal

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

*TABLA N° 11*

**GRUPO: ESPECIAS**

ARTÍCULO	CARACTERÍSTICAS	PESO	TIPO DE COMPRA
Orégano	Debe ser de color verde ,fresco su olor característico	1 lb	Mensual
Romero	Debe ser de color verde ,fresco su olor característico	100 gramos	Mensual



Laurel	Debe ser de color verde ,fresco su olor característico, y sus hojas sanas	100 gramos	Mensual
Pimienta	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	250 gramos	Mensual
Achiote	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	1 lb	Mensual
Nuez moscada	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	1 frasco	Mensual
Pimentón	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	1 frasco	Mensual
Azafrán	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	1 frasco	Mensual
Paprika	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque	1 frasco	Mensual

	debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos		
Ají Peruano	Debe ser fresca, no húmeda, el empaque debe estar correctamente cerrado y la fecha de caducidad debe ser anterior a la que compramos	½ lb	Mensual

*Fuente: Elaborado por: Erika Jiménez*

## 2.7.Descripción del servicio

Para el servicio al cliente y a los proveedores se aplica los siguientes valores, esta idea fue tomada del Ingeniero Fausto González, profesor de Costos.

Sinceridad; al cliente no se lo debe engañar, ya que si entera que se le ha mentido perderemos para siempre su confianza y no volverá al establecimiento.

Empatía; para tener una buena relación con el cliente se debe comprender a profundidad lo que desea transmitirnos y entablar u diálogo cordial.

Responsabilidad; todas las actividades de la jornada laboral hay que realizarlas en un tiempo definido y sin retrasos.

Vocación; para atender a un cliente se necesita tener afición, una inclinación verdadera hacia el servicio al cliente.

Iniciativa; no se debe esperar a que el cliente pida alguna cosa, sino que hay que interpretar los gestos y miradas de los mismos.

Compromiso; en todas las actividades hay que adquirir un compromiso verdadero.

Igualdad; se debe tomar en cuenta que así como todas las personas son iguales, todos merecen respeto.

Oportunidad; todos tienen oportunidad a equivocarse y a enmendar los errores cometidos.

#### 2.8.Competencia directa

- En la Institución Policial existen dos señoras que entregan almuerzos a los albañiles de las construcciones que se están realizando en las inmediaciones de la policía; en estos últimos tiempos han estado ofreciendo almuerzos a los clientes de éste catering, lo positivo es que éste fenómeno no ha afectado al catering debido a que la competencia no maneja buenas prácticas de manipulación de los alimentos y la entrega de sus almuerzos está fuera de las normas de higiene.

#### 2.9.Competencia indirecta

- Restaurante el Golosito; es este establecimiento venden fritada, está ubicado frente a la empresa Tesalia Springs Company.
- Patio de comidas Centro Comercial El Recreo.
- Pollos Gus, está a 6 cuadras del establecimiento.
- Picantería Chapultepec, ofrecen comida típica ecuatoriana, está ubicada a 3 cuadras de la empresa Tesalia Springs Company.

## CAPÍTULO III

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

#### 3.1. Organigrama de la empresa (antiguo)

*Gráfico N° 6*



*Fuente: Elaborado por Marcia Moncayo*

#### 3.2. Cargos y funciones de cada empleado

##### Jefe de Cocina

- Comprar la materia prima.
- Hacer pedidos a los diferentes proveedores.
- Receptar los productos y revisarlos que estén en buen estado.
- Realizar los cortes de las carnes.
- Marinar las carnes y prepararlas.
- Elaborar los menús semanales para la aprobación.

- Preparar los platos fuertes.
- Todas las actividades que falten hacer para terminar las preparaciones diarias.

Ayudantes de cocina (actualmente hay dos personas)

- Preparar las sopas
- Preparar el ají, las ensaladas.
- Lavar los manteles.
- Limpiar el comedor.
- Lavar los pisos con detergente.
- Preparar los jugos.
- Preparar el arroz, el mise en place.
- Limpieza de la cocina general.
- Poner ají, sal y pimienta en las mesas.
- Lavar y secar la vajilla.

Contadora

- Declaraciones al SRI
- Pago de Impuestos.
- Revisión de facturas.

### 3.3.Horarios de jornada laboral

Los días de atención son de lunes a sábado de 08:00 am a 19:00 pm. A partir de la 1:00 se sirven los almuerzos y las meriendas a las 19:00.

### 3.4. Infraestructura (inventario de activos)

- Cocina

*GRÁFICO N° 7*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Lavabo

*FOTO N° 8*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Congelador

*FOTO N° 9*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Refrigerador

*FOTO N°10*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Mesa de trabajo

*FOTO N° 11*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Horno de leña

*FOTO N° 12*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*



- Utensilios

FOTO N° 13



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

- Basurero

FOTO N° 14



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

### 3.4.1. Descripción de los uniformes que se utilizan

- Gorro blanco
- Chaqueta blanca
- Pantalón azul
- Delantal blanco
- Zapatos antideslizantes negros.

*FOTO N° 15*



*Fuente: Tomada por Erika Jiménez*

### 2.2. Hipótesis.

La Implementación de un Sistema Organizacional en Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito permitirá la distribución y asignación correcta de los recursos de la empresa.

## **TERCERA PARTE**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de diseño de Investigación.**

Descriptiva: ya que; se ha buscado información acerca del problema expuesto, para describir sus implicaciones. Está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son las características del fenómeno.

Explicativa: ya que; se centra en buscar las causas o los por qué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones. Su objetivo es encontrar las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad.

Analítica: ya que, se realizará en análisis de resultados y las conclusiones.

#### **3.2. Población y Muestra**

La población que manejamos en la investigación es de 200 comensales, por lo tanto, no se manejará fórmula. Se realizará la encuesta a toda la población ya que, sólo se aplica la fórmula para sacar la muestra si ésta fuera mayor a 300.

Además se realizará un cuestionario a los 4 empleados que laboran en la empresa.

#### **3.3. Instrumentos Recolección de datos.**

- Encuesta (ver apéndice B)
- Cuestionario (ver apéndice C)

### 3.4. Descripción del trabajo de campo.

Para la investigación se realizó una encuesta a los clientes externos y un cuestionario a los empleados del catering. Tanto las encuesta como el cuestionario se realizaron en el momento de receso de los empleados en un ambiente tranquilo la última semana de enero.

La encuesta constó de siete preguntas cerradas.

El cuestionario constó de seis preguntas cerradas.

### 3.5. Procesamiento y Análisis.

Con la encuesta se obtuvieron resultados acerca de la satisfacción del cliente con el servicio de catering; lo cual permitió reflexionar con las empleadas del establecimiento los cambios que se deben hacer en el catering; además de buscar propuestas de mejoramiento en este aspecto.

Con el cuestionario se pudo analizar y buscar soluciones acerca de las falencias que existen en la organización del catering; las opiniones de cada empleada fue importante para tener en cuenta que ellas no tienen claridad en cuanto a las funciones que deben ejecutar cada una de ellas.

## CUARTA PARTE

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### ENCUESTA

**Objetivo:** Conocer cuál es el nivel de aceptación de los clientes hacia el catering y que opinan de la organización del mismo.

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de catering?

Completamente satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Por favor, indíquenos cuál es su respuesta.

SI	NO
----	----

2. Los platos son servidos calientes y frescos.

3. El menú tiene una amplia variedad.

4. Los empleados tienen buena comunicación entre ellos.

5. Le sirvieron rápidamente.

6. El restaurante estaba limpio.

7. Mantiene una buena organización el personal del catering.

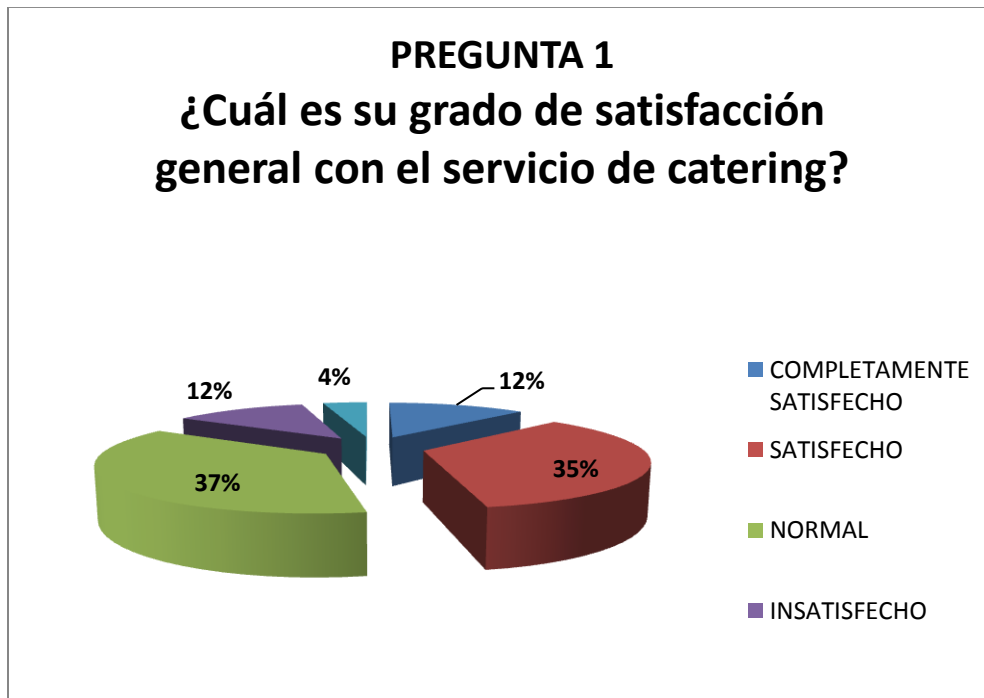
8. Nota un buen ambiente laboral.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de catering?

C. SATISFECHO	SATISFECHO	NORMAL	INSATISFECHO	C. INSATISFECHO
25	69	74	24	8

GRÁFICO N° 16



*Elaborado por: Erika Jiménez*

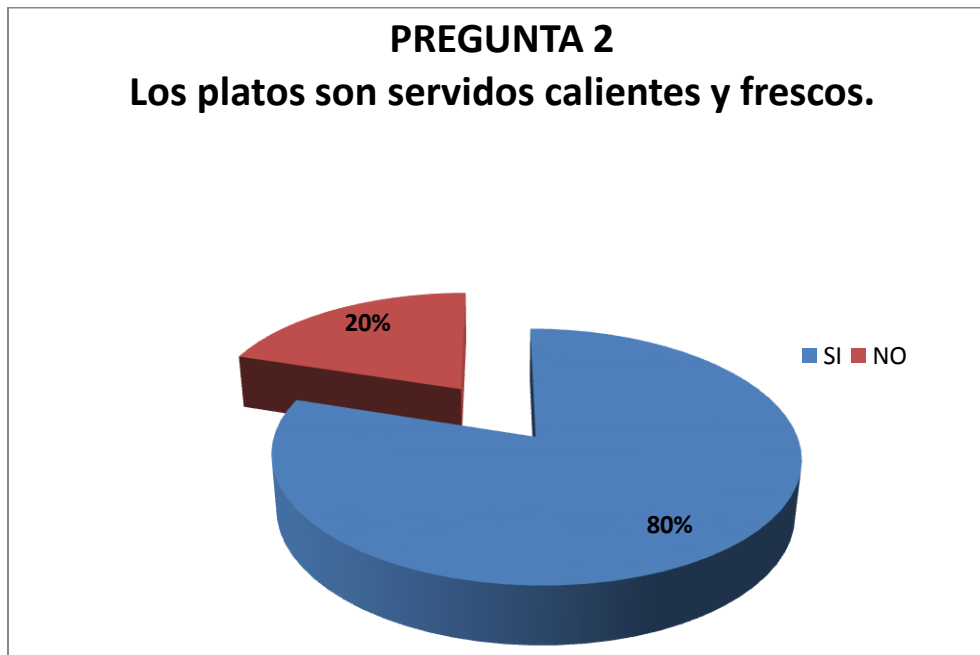
En esta pregunta las dos cuartas partes de las personas respondieron que su grado de satisfacción está entre satisfecho y normal; se puede decir que los clientes en general tienen una actitud positiva ante el servicio de catering.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Los platos son servidos calientes y frescos?

SI	NO
160	40

GRÁFICO N° 17



*Elaborado por: Erika Jiménez*

Poco más de las tres cuartas partes de la muestra respondió que los platos sí son servidos calientes y frescos. Se puede dar cuenta que en general la calidad de los platos es buena.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿El menú tiene una amplia variedad?

SI	NO
103	97

GRÁFICO N° 18



*Elaborado por: Erika Jiménez*

Las dos cuartas partes respondieron que hay variedad en el menú y el restante dijo lo contrario; en esta pregunta hay que tomar en cuenta la opinión de los comensales y mejorar.

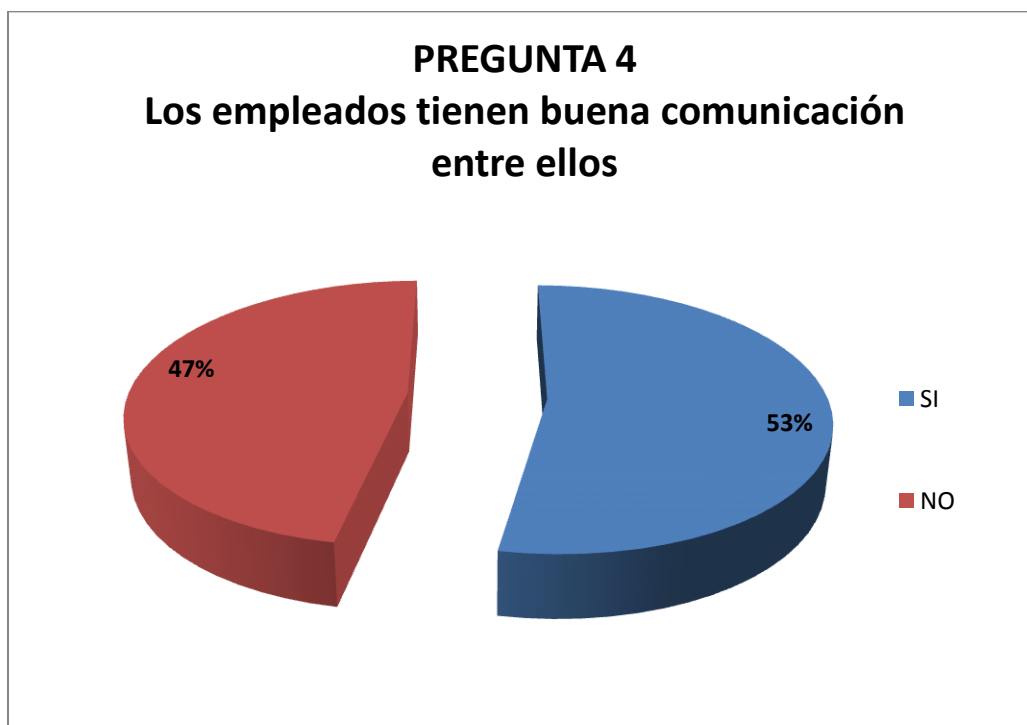


## TABLA DE TABULACIÓN

¿Los empleados tienen buena comunicación entre ellos?

SI	NO
106	94

GRÁFICO N° 19



*Elaborado por: Erika Jiménez*

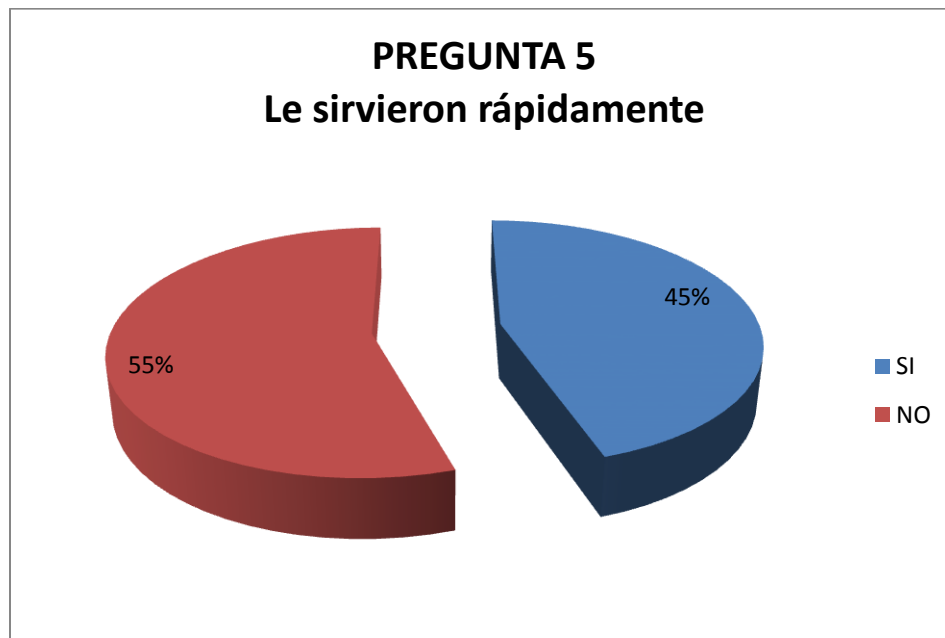
El 53% responde que los empleados si tienen una buena comunicación y el 47% responden negativamente. En esta pregunta se puede decir que falta comunicación entre las empleadas.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Le sirvieron rápidamente?

SI	NO
90	110

GRÁFICO N° 20



*Elaborado por: Erika Jiménez*

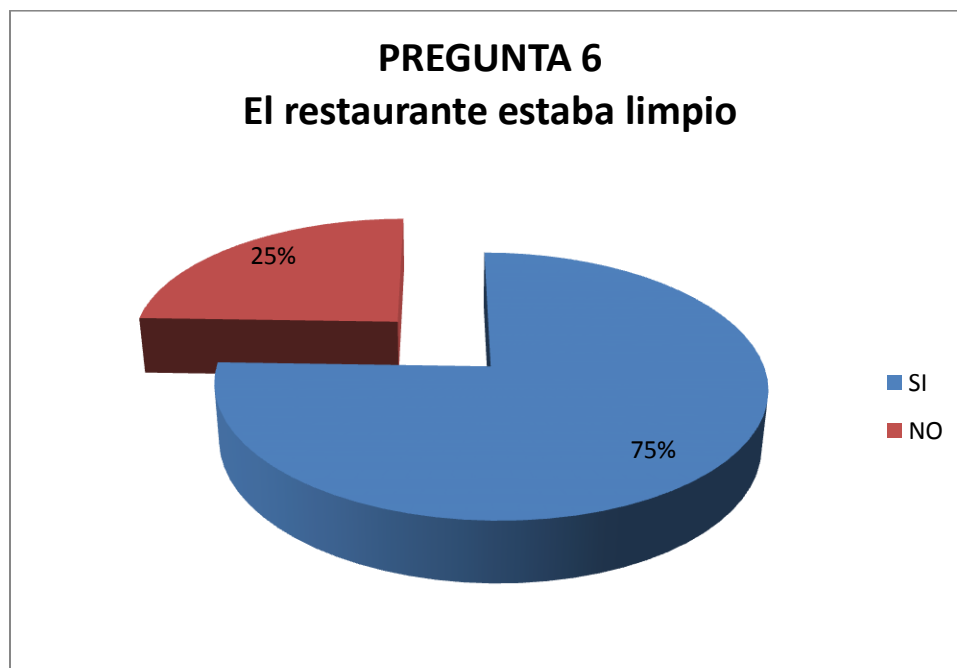
La mitad de las personas responden que no se les sirvió rápidamente y las demás responden que si se les sirvió rápido; se puede interpretar que debido a la falta de organización en las tareas se está produciendo este problema.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿El restaurante estaba limpio?

SI	NO
151	49

GRÁFICO N° 21



*Elaborado por: Erika Jiménez*

La cuarta parte de las personas responden que el restaurante no estaba limpio y las tres cuartas partes responden en forma positiva. Se puede decir que como todo establecimiento siempre pasa algún accidente pero en general la limpieza está bajo control; sin embargo siempre es bueno mejorar en todo momento.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Mantiene una buena organización el personal del catering?

SI	NO
56	144

GRÁFICO N° 22



*Elaborado por: Erika Jiménez*

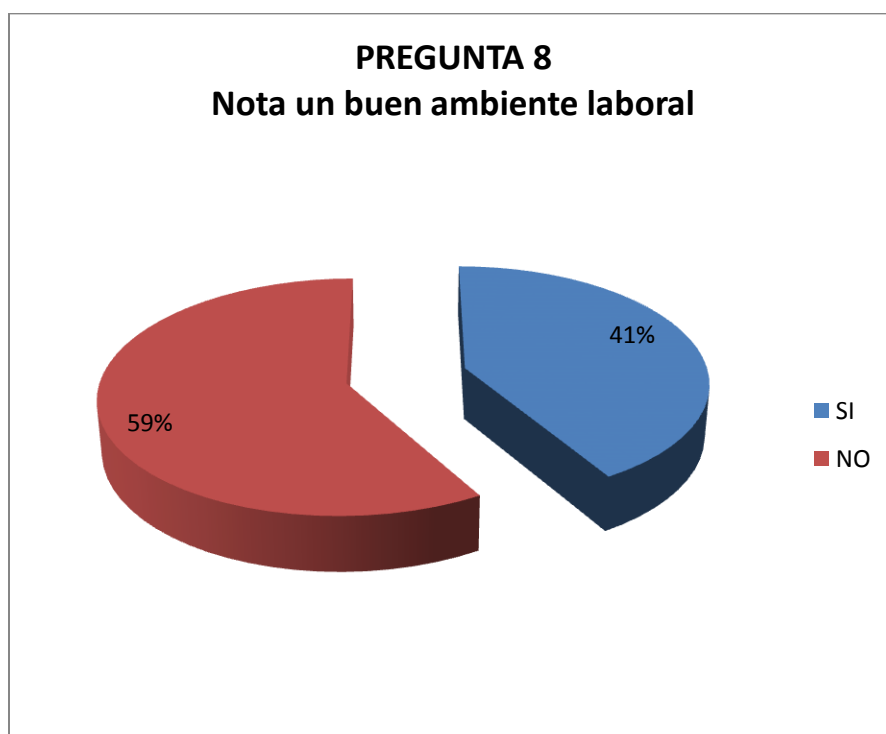
La cuarta parte dice que si hay una buena organización y las tres cuartas partes opina que no se ve una buena organización; esto se produce ya que no existen funciones específicas que cada empleado debe cumplir, entonces no hay manera de optimizar el tiempo.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Nota un buen ambiente laboral?

SI	NO
83	117

GRÁFICO N° 23



*Elaborado por: Erika Jiménez*

Casi la mitad de las personas opinan que no hay un buen ambiente laboral y la otra mitad dicen que si hay un buen ambiente laboral; debido a que no les alcanza el tiempo, los empleados están estresados y proyectaron esta imagen a los clientes.

**COMEDALIM S.A.**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**CUESTIONARIO**

**Objetivo:** Realizar un estudio para medir el nivel de organización que se maneja en la empresa, por lo que se pide sea llenado en su totalidad y con la mayor sinceridad posible. Se agradece de antemano su colaboración.

**1. Cargo que desempeña:**

- Accionista       Gerente General       Jefe       Asistente
- Contador       Chef      Otro (especifique) \_\_\_\_\_

**2. ¿Conoce el organigrama estructural?**

- Si      No

**3. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?**

- Si       No

**4. ¿Considera usted que es una buena estrategia el trabajo en equipo?**

- Si       No

**5. ¿Dispone la empresa de un manual ocupacional que defina las funciones de cada uno de los trabajadores y los niveles de autoridad y responsabilidad?**

- Si       No

**6. ¿Cree usted necesario realizar cambios en la organización para mejorar la coordinación de actividades?**

- Si       No

## CUESTIONARIO

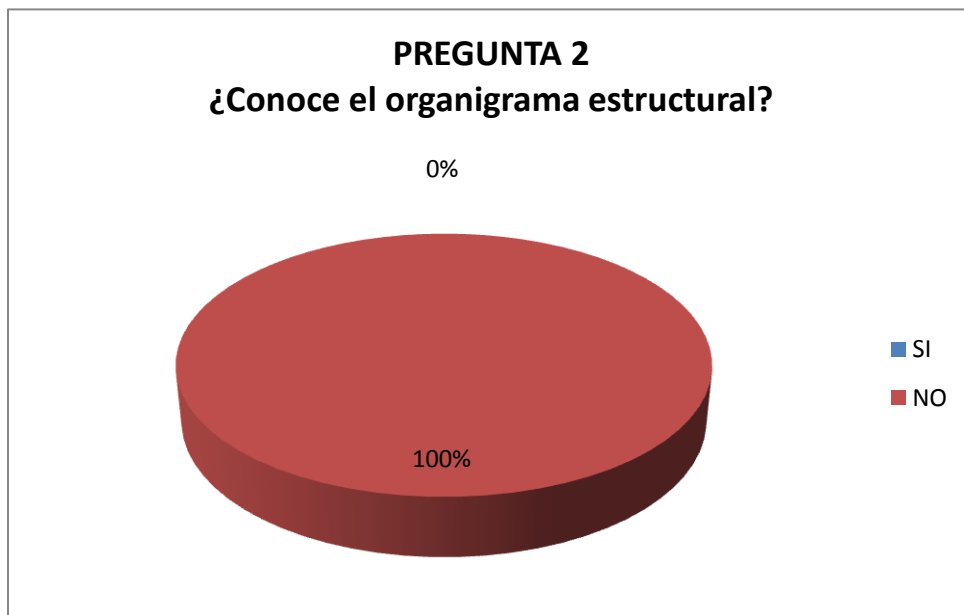
### TABLA DE TABULACIÓN

¿Conoce el organigrama estructural?

SI	NO
0	4

GRÁFICO N° 24

*Elaborado por: Erika Jiménez*



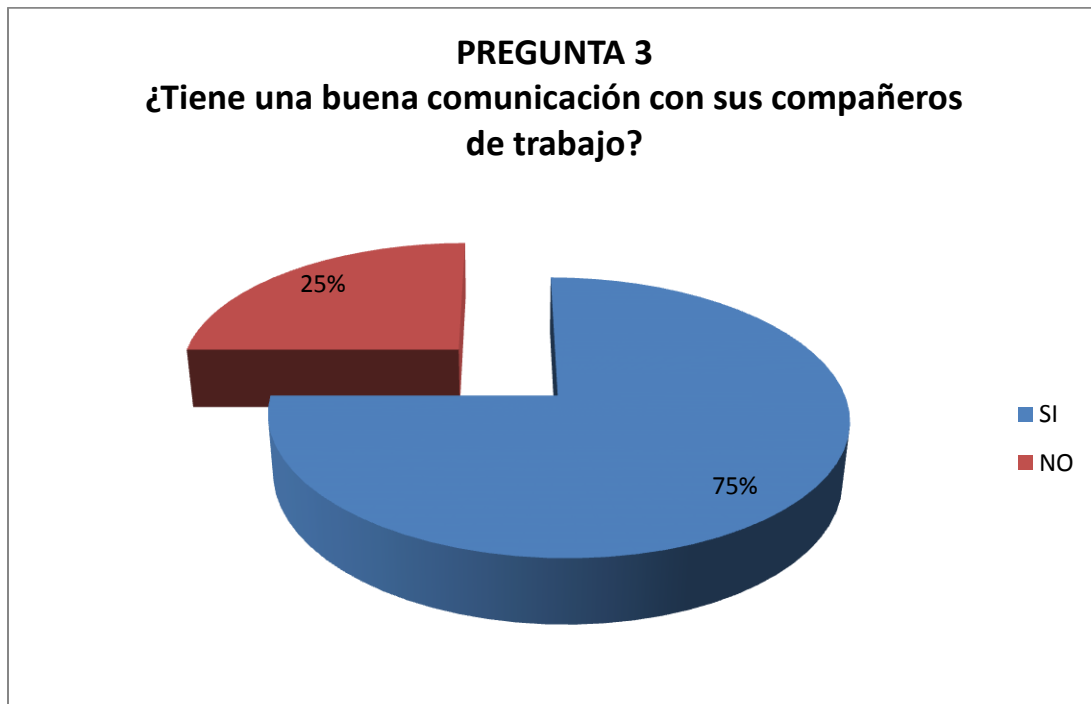
Todas las trabajadoras del catering dicen no conocer el organigrama estructural; esto es porque no existe un organigrama.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

SI	NO
3	1

GRÁFICO N° 25



*Elaborado por: Erika Jiménez*

De las cuatro empleadas, tres aseguran tener una buena comunicación y una dice no haber una buena comunicación; siempre hay diversas opiniones entonces no siempre todos van a estar de acuerdo en ciertas actividades.

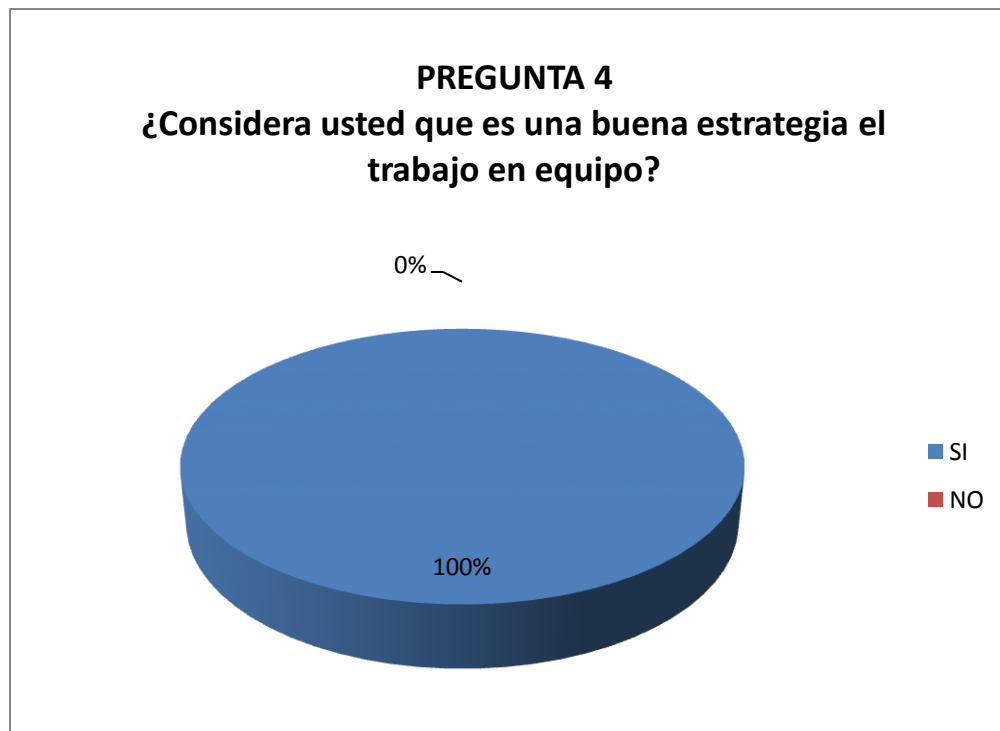


## TABLA DE TABULACIÓN

¿Considera usted que es una buena estrategia el trabajo en equipo?

SI	NO
4	0

GRÁFICO N° 26



*Elaborado por: Erika Jiménez*

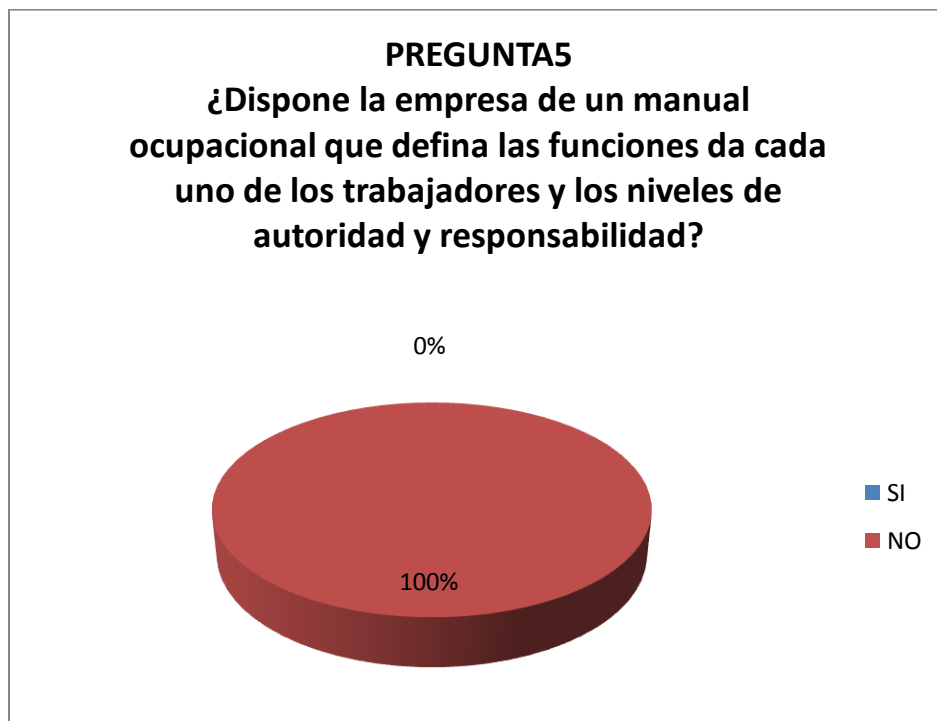
Todas opinan que el trabajo en equipo es una buena estrategia; se puede interpretar que todas las empleadas tienen una buena actitud ante los cambios que se pueden dar.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Dispone la empresa de un manual ocupacional que defina las funciones de cada uno de los trabajadores y los niveles de autoridad y responsabilidad?

SI	NO
0	4

GRÁFICO N ° 27



*Elaborado por: Erika Jiménez*

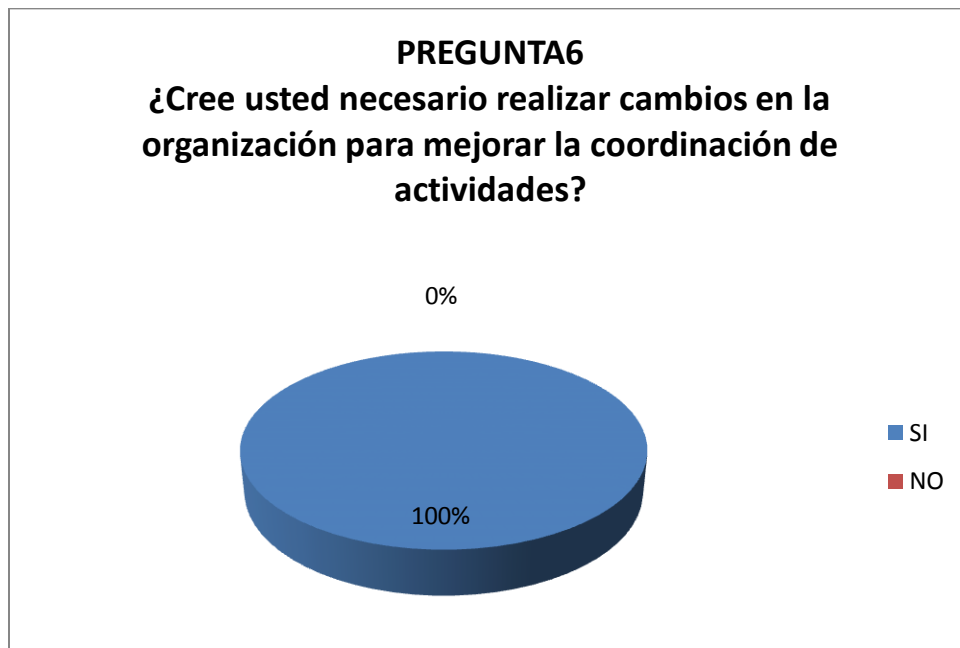
Todas las personas que conforman el catering dicen que no conocen un manual ocupacional; esto se debe a que no existe dicho manual.

## TABLA DE TABULACIÓN

¿Cree usted necesario realizar cambios en la organización para mejorar la coordinación de actividades?

GRÁFICO N ° 28

SI	NO
4	0



*Elaborado por: Erika Jiménez*

Todas opinan que es necesario realizar cambios en la organización para mejorar la coordinación de actividades.

### 4.3. Conclusiones

De acuerdo a la encuesta y cuestionario aplicados se llega a la conclusión que las personas tienen una buena aceptación a la empresa de catering ya que, reconocen que la comida que se sirve allí es fresca.

Por otro lado es necesario mejorar la organización para que al momento de servir las personas no deban esperar. En cuanto a la limpieza de las instalaciones los clientes están satisfechos.

De acuerdo al cuestionario aplicado a los empleados se concluye que ellos están de acuerdo que la empresa necesita cambios en la organización de las actividades.

### 4.4.Recomendaciones´

- Realizar actividades que mejoren la coordinación de funciones de cada empleado.
- Diseñar elementos que hagan posible una optimización de tiempo para que los platos salgan más rápido.
- Realizar actividades que mejoren el ambiente laboral.

## **QUINTA PARTE**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Título de la propuesta**

Sistema organizacional en el área de alimentos y bebidas en el catering Comedalim S.A.

#### **5.2. Justificación**

Con la implementación de un sistema organizacional en el área de alimentos y bebidas en el catering Comedalim S.A se pretende dar solución a la desorganización que existe en el área de Ay B; de esta manera se obtendrán mayores ganancias ya que; con un manual que plantee las actividades a desarrollar por cada empleado se optimizará el tiempo y la producción tendría la opción de ser más grande; además con la estandarización de recetas habrá menos desperdicio y una mayor claridad de cuanto se debe usar para cada menú. La propuesta escogida dará la oportunidad de que los empleados tengan mayor claridez en su trabajo y de esta forma se consolidará la idea de brindar un servicio y producto de primera calidad como una alternativa diferente y saludable a la hora de comer. Es necesario que la empresa de catering tenga a su disposición un manual de funciones para desarrollar adecuadamente los lineamientos que se debe seguir en la elaboración y preparación del menú; así como una organización desde el momento en que recepta la materia prima.

### **5.3.Impacto**

Un Sistema Organizacional en el área de alimentos y bebidas en el catering Comedalim S.A, es una herramienta que aplicada adecuadamente, ayudará a mejorar las actividades que realice cada empleado, obteniendo como resultado la eficiencia en la gestión operativa y administrativa de los recursos.

Con la implantación de este sistema organizacional se logrará satisfacer las expectativas de los propietarios, empleados con un mejor manejo de las funciones que cada uno debe desarrollar; además se logrará un ahorro de materia prima al estandarizar las recetas.

Si la empresa de catering implanta la propuesta, como se espera, el impacto de la misma se reflejará en la optimización del tiempo en las actividades de cada empleado; además se evidenciará un mejoramiento en la elaboración de los platos con cantidades exactas en cada menú.

El impacto se podrá observar también, en el ámbito social, pues con la exposición de la misión, visión y un organigrama estructural de la empresa, ésta tendrá mayor credibilidad ante los empleados y clientes.

### **5.4.Objetivos**

#### **5.4.1. General**

Implementar un sistema organizacional en el área de alimentos y bebidas en el catering Comedalim S.A, con la ayuda de herramientas didácticas que permita a los empleados la realización correcta de las actividades laborales en su puesto de trabajo estandarizando los procesos.

#### 5.4.2. Específicos

- Crear el organigrama funcional de la empresa para que los empleados tengan claro las tareas que deben ejecutar.
- Elaborar la misión y la visión de la empresa para que tanto los clientes externos como internos tengan confianza y familiaridad con la empresa de catering.
- Diseñar un manual de funciones que defina las tareas de cada uno de los trabajadores para una mayor optimización de tiempo.
- Elaborar la estandarización de las recetas para que no haya desperdicios en la materia prima y para tener claro cuánto es el costo de las recetas.

#### **5.5. Ubicación sectorial y física**

La oficina del Catering Comedalim S.A es en la calle José Egusquiza y Pasaje Mariano Flores Lote # 9. Las instalaciones y el comedor se ubican en el Sector San Bartolo en la calle Pujilí 123 y Teodoro Gómez de la Torre.

#### **5.6. Viabilidad**

La investigación es viable ya que, la información es conocida y dominada por el investigador; los recursos financieros que se necesitan son accesibles, los recursos materiales son fáciles de alcanzar y las personas están dispuestas a colaborar en la mejora de la empresa. Todos los individuos que se hallan inmersos en la investigación tienen la mejor disposición para la ejecución de ésta propuesta.

## 5.7. Plan de Ejecución

TABLA N° 12

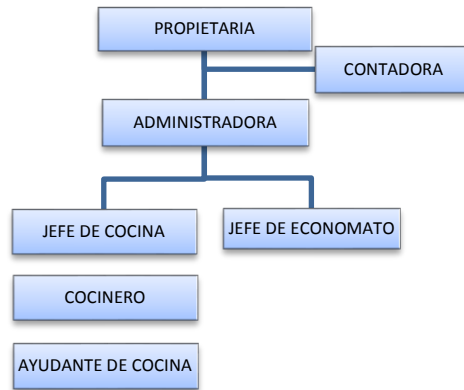
Actividades	FEB				MAR				ABR				MAY				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del organigrama funcional de la empresa.	■																			
Elaborar la Misión y Visión de la empresa		■	■																	
Diseñar un manual de funciones				■	■	■														
Realizar la estandarización de recetas.						■	■	■	■	■										
Entrega del documento a los lectores											■	■	■							
Correcciones del documento													■	■	■	■				
Entrega de la tesis con correcciones realizadas																	■			

Elaborado por: Erika Jiménez



## ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA

GRÁFICO N° 29



*Elaborado por: Erika Jiménez*

## MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA

### Misión



Ser reconocidos como una empresa original, sólida y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes; con alimentos preparados responsablemente, manejando todas las normas de higiene de alimentos, además las posibilidades de desarrollo a su personal y trato justo a sus proveedores.

### Visión

Sobrepasar las expectativas de nuestros clientes con conceptos únicos. Ofrecer alimentos y bebidas saludables y variadas, que sobrepasen las expectativas de los clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el desarrollo de quienes colaboran en la empresa.

## MANUAL DE FUNCIONES

<b>ADMINISTRADOR</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>ADMINISTRADOR/A</b>
<b>Código:</b>	001
<b>Dependencia:</b>	Área Financiera-Operativa
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Propietaria del establecimiento
<b>Perfil:</b>	Ingeniería o Tecnología en Administración de Empresas o afines. Flexibilidad de horarios. Experiencia no indispensable. Persona emprendedora, entusiasta, responsable y positiva.
<b>Competencia:</b>	Administrar el servicio del restaurante, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.
Tareas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, dirigir, controlar las actividades realizadas en el local; en las actividades de limpieza, preparación y conservación de dichas dependencias.</li> <li>• Planificar los horarios del personal.</li> <li>• Ejecutar estrategias de mercadotecnia.</li> <li>• Mejorar y controlar tiempos y procesos operativos.</li> <li>• Crear un adecuado ambiente laboral; incentivando puntualidad, trabajo en equipo, imagen de personal y aptitud de servicio.</li> <li>• Gestionar el presupuesto de ventas y controlar el presupuesto de gastos asignado.</li> <li>• Optimizar los recursos materiales y humanos con los que dispone para ofrecer calidad en el servicio y en la atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.</li> </ul>	

<b>CHEF</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>CHEF</b>
<b>Código:</b>	002
<b>Dependencia:</b>	Área Operativa
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Administrador/a
<b>Pérfil:</b>	Licenciado, Tecnólogo en Gastronomía o afines. Creativo, verdadero amor a la cocina. Experiencia 6 meses en cargos similares.
<b>Competencia:</b>	Elaborar ofertas gastronómicas previstas por el establecimiento según las necesidades y características de los clientes con métodos y procedimientos para lograr los objetivos trazados por la empresa. Así mismo trabaja en la innovación de productos y en el control de calidad.
<b>Actividades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir la cocina y responsabilizarse ante la dirección de la empresa del buen funcionamiento del servicio.</li> <li>• Cuidar que los platos que se sirvan cumplan las condiciones exigidas.</li> </ul>	
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir el trabajo en la cocina, supervisar la higiene, instalación y grado de rendimiento del personal.</li> </ul>	
	

- Confeccionar el menú, carta de especialidades y plato del día.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	Pieza de fruta Café con leche Cereales	Pieza de fruta Café con leche Cereales	Pieza de fruta Café con leche Cereales	Pieza de fruta Café con leche Cereales	Pieza de fruta Café con leche Cereales	Pieza de fruta Café con leche Tortada con mermelada	Pieza de fruta Café con leche Tortada con mermelada
Almuerzo	Pieza de fruta	1 yogur	Pulguta de jamón	Pieza de fruta	1 yogur bebible	Sándwich de pan	Pieza de fruta
Comida	Menestra de verduras Bacalao Yogur	Brizoli Filete Yogur	Alubias Morro de palo Fruta	Guisantes con hueso escafiado Yogur	Creme de verduras Paelluga pollo Fruta	Paella Yogur	Creme verduras Albándigas Yogur
Merienda	Sándwich de pan	Pieza de fruta	1 yogur bebible	1 yogur	Pulguta de jamón	Pieza de fruta	1 yogur
Cena	Ensalada de tomate Yogur	Tortilla de pan Fruta	Salmon Yogur	Ensalada variada Yogur	Carada al horno Yogur	Pallo acada Yogur	Revuelto de champiñones Fruta

- Proponer a la dirección: ascensos, ampliación o reducción de la brigada, gratificaciones, etc.



- Enseñar, aclarar, informar y dar explicaciones de los trabajos a realizar



- Vigila la preparación y disposición de los platos, condimentando algunos.




- Cuida de la mejor administración de los géneros adquiridos y de los gastos generales de la cocina, informa a la dirección de los promedios obtenidos en la salida de existencias.



- Vigila el cumplimiento de las medidas legales, tanto en el personal, como en las instalaciones o en el manejo de los equipos.




<b>COCINERO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>COCINERO</b>
<b>Código:</b>	003
<b>Dependencia:</b>	Área Operativa
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Administrador/a
<b>Perfil:</b>	Cursos en temas de gastronomía, experiencia 6 meses. Afición por la cocina. Flexibilidad de horarios.
<b>Competencia:</b>	Elaborar ofertas gastronómicas y sugerirlas al chef; asistir al chef en todo cuanto necesite.
<b>Actividades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la elaboración de menús y confeccionar el pedido de requisición.</li> <li>• Hacer pedidos al encargado de bodega.</li> <li>• Preparar los platos fuertes.</li> <li>• Todas las actividades que falten hacer para terminar las preparaciones diarias.</li> <li>• Recibir, controlar, verificar y almacenar materia prima según conformidad.</li> <li>• Receptar los productos y revisarlos que estén en buen estado.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionar y preparar las materias primas para el servicio. (mise en place)</li> <li>• Realizar los cortes de las carnes.</li> </ul>	

- Marinar las carnes y prepararlas.






- Elaborar, presentar y supervisar las preparaciones culinarias.

<b>AYUDANTE DE COCINA</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>AYUDANTE DE COCINA</b>
<b>Código:</b>	004
<b>Dependencia:</b>	Área Operativa
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Administrador/a
<b>Perfil:</b>	Bachiller, Superior o estudios incompletos. Experiencia no indispensable. Responsable, ágil, puntual. Flexibilidad de horarios.
<b>Competencia:</b>	Asistir en el proceso de producción de comida elaboradas bajo supervisión del responsable a cargo, preservando la seguridad alimentaria y laboral.
<b>Actividades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colabora, bien con el jefe de cocina, bien con el cocinero, en la elaboración de los platos.</li> <li>• Preparar las sopas</li> <li>• Preparar el ají, las ensaladas.</li> <li>• Preparar los jugos.</li> <li>• Preparar el arroz, el mise en place.</li> <li>• Poner ají, sal y pimienta en las mesas.</li> </ul>	
	



- Poner a punto fogones, planchas
- Cuidar el orden, colocación y limpieza de los utensilios
- Despejar las mesas de trabajo de restos y herramientas
- Guardar géneros crudos o cocinados en sus respectivos lugares y recipientes
- Lavar la vajilla.
- Limpieza del establecimiento.
- Lavar los manteles.
- Lavar los pisos con detergente.
- Limpiar el comedor.
- Limpieza de la cocina general.

<b>ENCARGADO DE BODEGA</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>ENCARGADO DE BODEGA</b>
<b>Código:</b>	005
<b>Dependencia:</b>	Área Operativa
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Administrador/a
<b>Perfil:</b>	Bachiller, Superior o estudios incompletos. Experiencia en bodegas de restaurantes. Puntual, ágil. Amable, sociable.
<b>Competencia:</b>	Ejecutar labores relacionadas con la recepción, clasificación, almacenaje y despacho de suministros, materiales, herramientas, equipo y otras mercaderías.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociar con los proveedores con el fin de obtener productos de calidad a un precio razonable.</li> <li>• Controlar las entradas y salidas de productos, realizando los trámites necesarios y la documentación correspondiente en cada caso.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar la existencia de stocks mínimos de cada producto.</li> <li>• Hacer los pedidos necesarios en la fecha establecida según el servicio de cada proveedor, con el fin de no quedarse sin existencias.</li> <li>• Recibir y comprobar las mercancías estén en buen estado.</li> </ul>	

<b>CONTADOR/A</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	<b>CONTADOR/A</b>
<b>Código:</b>	006
<b>Dependencia:</b>	Área Contable
<b>Número de Cargos</b>	1
<b>Reporta a:</b>	Administrador/a
<b>Perfil:</b>	Contadora con título universitario. Experiencia en cargos similares.
<b>Competencia:</b>	Planifica, organiza y coordina todas las áreas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización.
<b>Actividades</b>	
( La persona con quien cuenta la empresa es eventual)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir el proceso contable de la empresa, de tal forma que se cuente con información veraz y confiable.</li> </ul>	
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y analizar los estados financieros básicos y ajustes correspondientes.</li> </ul>	
	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder por la elaboración y análisis de los estudios de costos de producción.</li> </ul>	

## ESTANDARIZACIÓN DE RECETAS

### Receta Estándar N° 1

**Tipo de almuerzo:** Normal  
**Entrega:** Policías del Regimiento Quito  
**Pax:** 40  
**Menú:** Sopa: Arroz de cebada  
 Plato Fuerte: Arroz, Alitas BBQ  
 Guarnición: Papitas al horno, ensalada fresca.

<b>ARROZ DE CEBADA</b>		<b>NUMERO DE PAX= 40</b>		
<b>Ingredientes</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Arroz de cebada	2,5	lb	0,70	1,75
Cebolla blanca	6	unidades	0,10	0,6
Papa	7	lb	0,40	2,8
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Costilla	4	lb	1,70	6,8
Cebolla Paiteña	2	unidades	0,20	0,4
Culantro	5	rama	0,03	0,15
leche	500	cc	0,45	0,45
Apio	1	rama	0,05	0,05
			<b>Parcial</b>	<b>13,3</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
			<b>Costo Total</b>	<b>13,97</b>

<b>ALITAS BBQ.</b>		<b>NUMERO DE PAX= 40</b>		
<b>Ingredientes</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Alitas	40	unidades	0,46	18,4
Aceite	1	lt	1,90	1,9
Salsa BBQ.	500	cc	0,90	0,9
Ensalada	2	cda	0,10	0,2
Papas	2	kl	2,50	5
Arroz	5	kl	0,90	4,5
			<b>Parcial</b>	<b>30,9</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
			<b>Costo Total</b>	<b>32,445</b>

## Receta Estándar N° 2

**Tipo de almuerzo:** Normal  
**Entrega:** Policías del Regimiento Quito  
**Pax:** 40  
**Menú:** Sopa: Menestrón  
 Plato Fuerte: Chaulafán casero  
 Guarnición: Tomate en rodaja

MENESTRON		NUMERO DE PAX= 40		
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Costilla	4	lb	1,70	6,8
Fideo	4	fundas	0,80	3,2
Cebolla Blanca	6	unidades	0,10	0,6
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Zanahoria	6	unidades	0,04	0,24
Fréjol	3	lb	1,20	3,6
Cebolla Paiteña	2	unidades	0,20	0,4
Culantro	5	ramas	0,03	0,15
Apio	1	ramas	0,05	0,05
			<b>Parcial</b>	<b>15,34</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
			<b>Costo Total</b>	<b>16,11</b>

CHAULAFAN DE POLLO		NUMERO DE PAX= 1		
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Pollo	5	kl	2,94	14,70
Cebolla blanca	12	Unid.	0,10	1,20
Pimiento	4	Unid.	0,07	0,28
Ajo	10	Unid.	0,05	0,50
gengibre	2	raices	0,05	0,10
Huevo	15	Unid.	0,12	1,80
Salsa china	250	cc	0,90	0,90
Arveja	3	lb	0,70	2,10
Aceite	1	lt	0,90	0,90
Arroz	5	kl	0,90	4,50
			<b>Parcial</b>	<b>26,98</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
			<b>Costo Total</b>	<b>28,33</b>

### Receta Estándar N°3

**Tipo de almuerzo:** Normal  
**Entrega:** Policías del Regimiento Quito  
**Pax:** 40  
**Menú:** Sopa: Consomé de pollo  
 Plato Fuerte: Arroz, canelones de carne.  
 Guarnición: Ensalada fresca.

CONSOME DE POLLO			NUMERO DE PAX= 40	
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Pollo	5	lb	1,50	7,5
Cebolla Blanca	6	unidades	0,10	0,6
Zanahoria	6	unidades	0,04	0,24
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Arrocillo	2	lb	0,45	0,9
Papa nabo	3	unidades	0,20	0,6
Cebolla Paiteña	2	unidades	0,20	0,4
Culantro	5	ramas	0,03	0,15
Apio	1	rama	0,05	0,05
			<b>Parcial</b>	<b>10,74</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b> 0,54
			<b>Costo Total</b>	<b>11,28</b>

CANELONES DE CARNE			NUMERO DE PAX= 40	
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Lasagna	4	cajas	1,60	6,4
Carne molida	2	kl	3,20	6,4
Tomate	1	lb	0,60	0,6
Cebolla Paiteña	1	lb	0,50	0,5
Orégano	1	cda	0,05	0,05
Ajo	12	dientes	0,05	0,6
Pimiento	6	unidades	0,07	0,42
Salsa Bechamel	1	lt	1,00	1
Queso Mozzarella	500	gr	2,25	2,25
Ensalada	2	cda	0,10	0,2
Arroz	5	kl	0,90	4,5
			<b>Parcial</b>	<b>22,92</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b> 1,15
			<b>Costo Total</b>	<b>24,07</b>

**Nota:** El jugo se lo realiza con un presupuesto de hasta \$ 5 para los 40 pax.

### Receta Estándar N° 4

**Tipo de almuerzo:** Normal  
**Entrega:** Policías del Regimiento Quito  
**Pax:** 40  
**Menú:** Sopa: Locro de acelga  
 Plato Fuerte: Arroz, carne al jugo.  
 Guarnición: Maduro cocinado.

LOCRO DE ACELGA		NUMERO DE PAX= 1		
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Queso	1	unidad	2,50	2,5
Cebolla blanca	6	unidad	0,10	0,6
Mantequilla	30	gr	0,09	0,09
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Leche	1	lt	0,85	0,85
Apio	1	rama	0,05	0,05
Papa	15	lb	0,40	6
Acelga	2	kl	1,7	3,4
<b>Parcial</b>				<b>13,8</b>
<b>5%</b>			<b>Varios</b>	<b>0,7</b>
<b>Costo Total</b>				<b>14,5</b>

CARNE AL JUGO		NUMERO DE PAX= 1		
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Carne	4	kl	4,8900	19,56
Tomate	1	lb	0,6000	0,6
Cebolla Paiteña	1	lb	0,5000	0,5
Ajo	12	dientes	0,0500	0,6
Pimiento	4	unidades	0,0700	0,28
Arroz	5	kl	0,9000	4,5
Arveja	3	lb	0,7000	2,1
Ensalada	2	cdas	0,1000	0,2
<b>Parcial</b>				<b>28,34</b>
<b>5%</b>			<b>Varios</b>	<b>1,42</b>
<b>Costo Total</b>				<b>29,76</b>

## Receta Estándar N° 5

**Tipo de almuerzo:** Normal  
**Entrega:** Policías del Regimiento Quito  
**Pax:** 40

**Menú:**                   Sopa:                Sancocho de carne  
                               Plato Fuerte: Arroz, filete de tilapia frito.  
                               Guarnición:    Papas fritas y encurtido.

SANCOCHO DE CARNE			NUMERO DE PAX= 1	
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Costilla	4	lb	1,70	6,8
Yuca	1	unidad	0,40	0,4
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Cebolla blanca	6	unidades	0,10	0,6
Cebolla Paiteña	2	unidades	0,20	0,4
Culantro	5	ramas	0,03	0,15
Papa	5	lb	0,40	2
Verde	6	unidades	0,15	0,9
Choclos	8	unidades	0,25	2
<b>Parcial</b>				13,55
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
<b>Costo Total</b>				14,2275

FILETE DE PESCADO FRITO			NUMERO DE PAX= 1	
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Tilapia	4	kl	2,90	11,6
Aceite	1	lt	1,90	1,9
Ensalada	3	cdas	0,05	0,2
Maduro	4	unidades	0,15	0,6
Arroz	5	kl	0,9	4,5
<b>Parcial</b>				13,7
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
<b>Costo Total</b>				14,3



## Receta Estándar N° 6

**Tipo de almuerzo:** Reforzados  
**Entrega:** Parqueadero del Hospital Metropolitano  
**Pax:** 10

**Menú:** Sopa: Sopa de chorizo  
 Plato Fuerte: Arroz, pollo al jugo.  
 Guarnición: Ensalada de lechuga y una papa cocinada.

**Observación:** En los almuerzos reforzados la cantidad de arroz es mayor en relación con los almuerzos normales, los menús son los mismos.

<b>SOPA DE CHORIZO</b>		<b>NUMERO DE PAX= 40</b>		
<b>Ingredientes</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Chorizo chistorra	500	gr	6,0000	6
Cebolla Blanca	6	unidad	0,1000	0,6
Zanahoria	6	unidad	0,0500	0,3
Ajo	6	unidades	0,0500	0,3
Cebolla Paiteña	2	unidad	0,1500	0,3
Culantro	5	rama	0,0300	0,15
Apio	1	rama	0,0500	0,05
Arrocillo	500	gr	0,2500	0,5
Papa	10	lb	0,4000	4
<b>Parcial</b>				<b>12,2</b>
<b>5%</b>			<b>Varios</b>	<b>0,61</b>
<b>Costo Total</b>				<b>12,81</b>

<b>POLLO AL JUGO</b>		<b>NUMERO DE PAX= 10</b>		
<b>Ingredientes</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Pollo	4	unidad	6,50	26,00
Tomate	1	lb	0,25	0,25
Cebolla Paiteña	1	lb	0,40	0,40
Ajo	6	diente	0,05	0,30
Arroz	15	lb	0,45	6,75
Pimiento	3	unidad	0,07	0,21
<b>Parcial</b>				<b>33,91</b>
<b>5%</b>			<b>Varios</b>	<b>1,70</b>
<b>Costo Total</b>				<b>35,61</b>

## Receta Estándar N° 7

**Tipo de almuerzo:** Light  
**Entrega:** Oficina del Regimiento Quito  
**Pax:** 40

**Menú:**                   Sopa:                Consomé de pollo  
                               Plato Fuerte: Pechuga de pollo al vapor.  
                               Guarnición:    Ensalada multicolor.

**Observación:** estos almuerzos contienen siempre un consomé de pollo, no lleva arroz y se sirve pechuga de pollo o pavo, pescado y algunas veces carne a la plancha, se usa aceite de oliva en pequeñas cantidades. Se sirve una porción considerable de ensalada. Además al jugo se lo reemplaza por una porción de fruta.

CONSUME DE POLLO			NUMERO DE PAX= 40	
Ingredientes	Cant.	Unid.	C. Unitario	C. Total
Pollo	5	lb	1,50	7,5
Cebolla Blanca	6	unidades	0,10	0,6
Zanahoria	6	unidades	0,04	0,24
Ajo	6	dientes	0,05	0,3
Arrocillo	2	lb	0,45	0,9
Papa nabo	3	unidades	0,20	0,6
Cebolla Paiteña	2	unidades	0,20	0,4
Culantro	5	ramas	0,03	0,15
Apio	1	rama	0,05	0,05
			<b>Parcial</b>	<b>10,74</b>
			<b>5%</b>	<b>Varios</b>
			<b>Costo Total</b>	<b>11,28</b>

<b>PECHUGA AL VAPOR</b>		<b>NUMERO DE PAX= 40</b>		
<b>Ingredientes</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid.</b>	<b>C. Unitario</b>	<b>C. Total</b>
Pechuga de pollo	6	unidad	4,50	27,00
Tomate	2	lb	0,60	0,25
Cebolla Perla	2	lb	0,50	1,00
Pepinillos	6	unidades	0,50	3,00
Limón	2	unidades	0,05	0,10
Pimiento	4	unidades	0,07	0,28
<b>Parcial</b>				<b>31,63</b>
<b>5%</b>			<b>Varios</b>	<b>1,58</b>
<b>Costo Total</b>				<b>33,21</b>

## 5.8. Recursos

<b>Materiales</b>	<b>Económicos</b>	<b>Cant.</b>	<b>Talento Humano</b>
Computadora	Impresiones	25	Autora: Erika Jiménez
Impresora	Anillados	5	Tutora: Ing. María Dolores Quintana
Libros	Internet	10	Docente Metodológico: Ing. Sonia Lucio
Revistas	Transporte	25	Lectora: Daissy Chaquinga
Hojas de papel bond	Derecho de grado	600	Docente: Fernanda Ortega
<b>Total:</b>		<b>\$665</b>	

## REFERENCIAS

Andriani, Carlos. Biasca, Rodolfo. Rodríguez, Mauricio, *El nuevo Sistema de Gestión para las PYMEs*. México, 2004.

Bennis G., Warren. *Naturaleza del desarrollo organizacional*. Fondo Educativo Interamericano, EUA, 1973.

Consultado: [15, enero, 2013] Disponible en:  
[infopymes.senati.edu.pe/DiagnosticoSistematico\\_archivos/frame.htm](http://infopymes.senati.edu.pe/DiagnosticoSistematico_archivos/frame.htm).

Consultado:[17,enero,2013]Disponible en:  
<http://es.thefreedictionary.com/renovaci%C3%B3n>

Consultado: [17, enero, 2013]<http://definicion.de/delimitacion/#ixzz2IGL4nPFg>.

Consultado: [17, enero, 2013]Disponible en: <http://www.mujeresdeempresa.com>

Fierro, M (2005) Diagnóstico Empresarial Recuperado 17/01/2013.

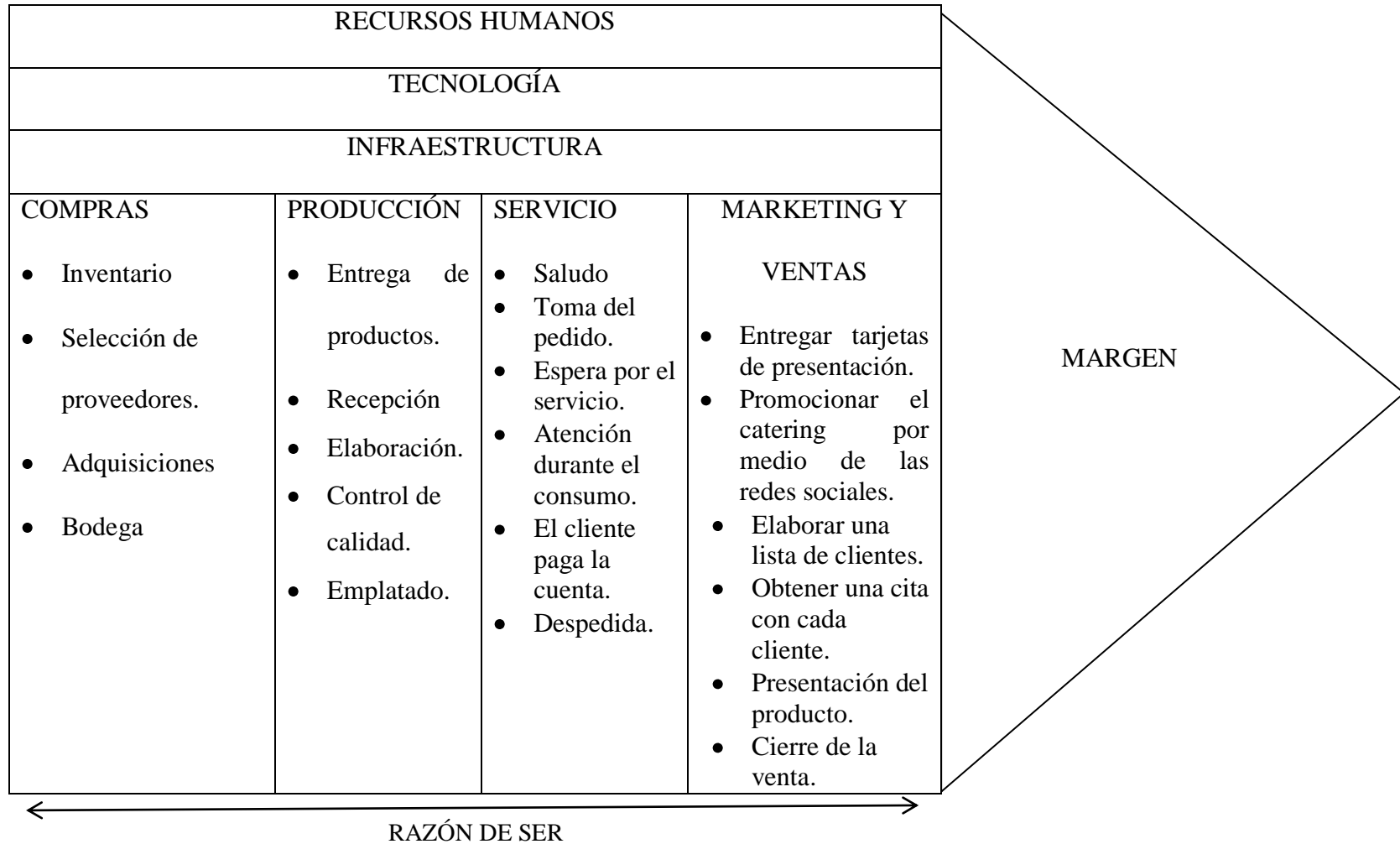
García, Francisco. García, Pedro. Muela, Mario., *Técnicas de servicio y atención al cliente*. España, 2008.

Gallego, Felipe, *Gestión de hoteles. Una nueva visión*. España, 2007.

Münch, Lourdes, *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México, 2010.

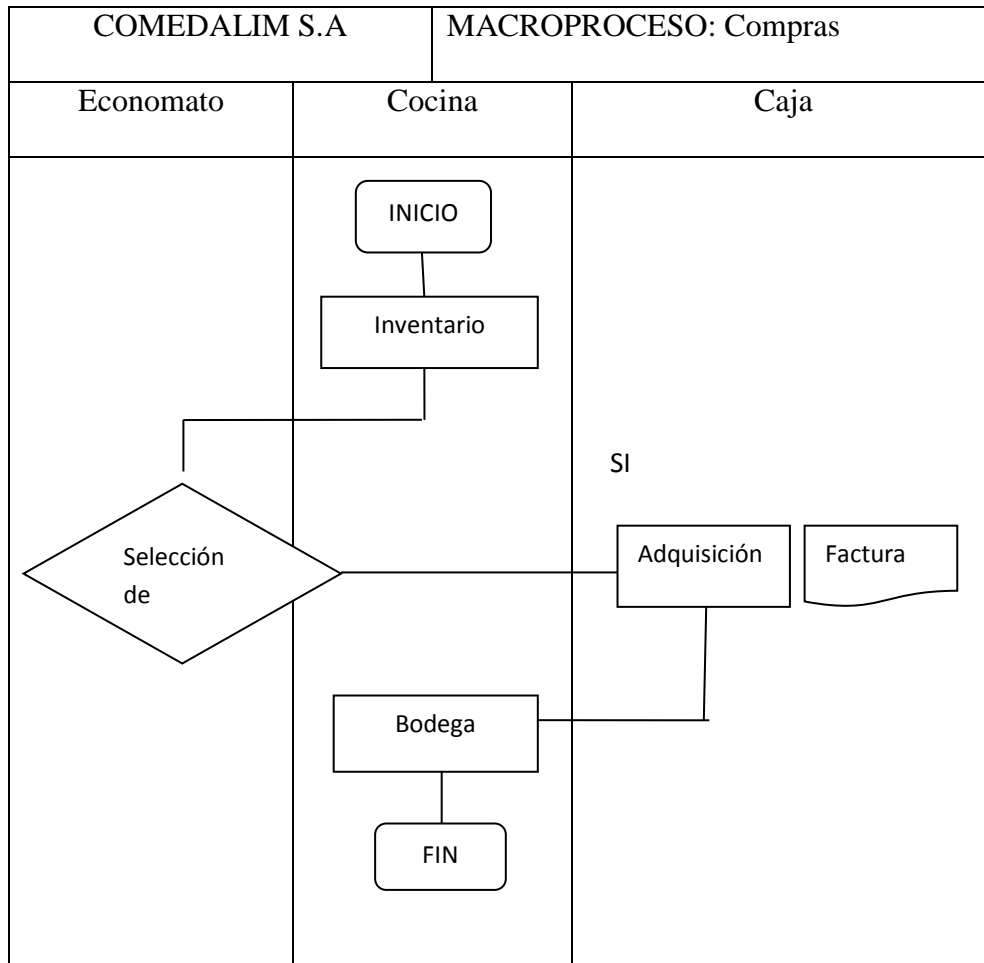
Usca, Jorge, *Organización y Planificación de Empresas Privadas y Públicas*. Ambato, 2007

## ANEXO N° 1



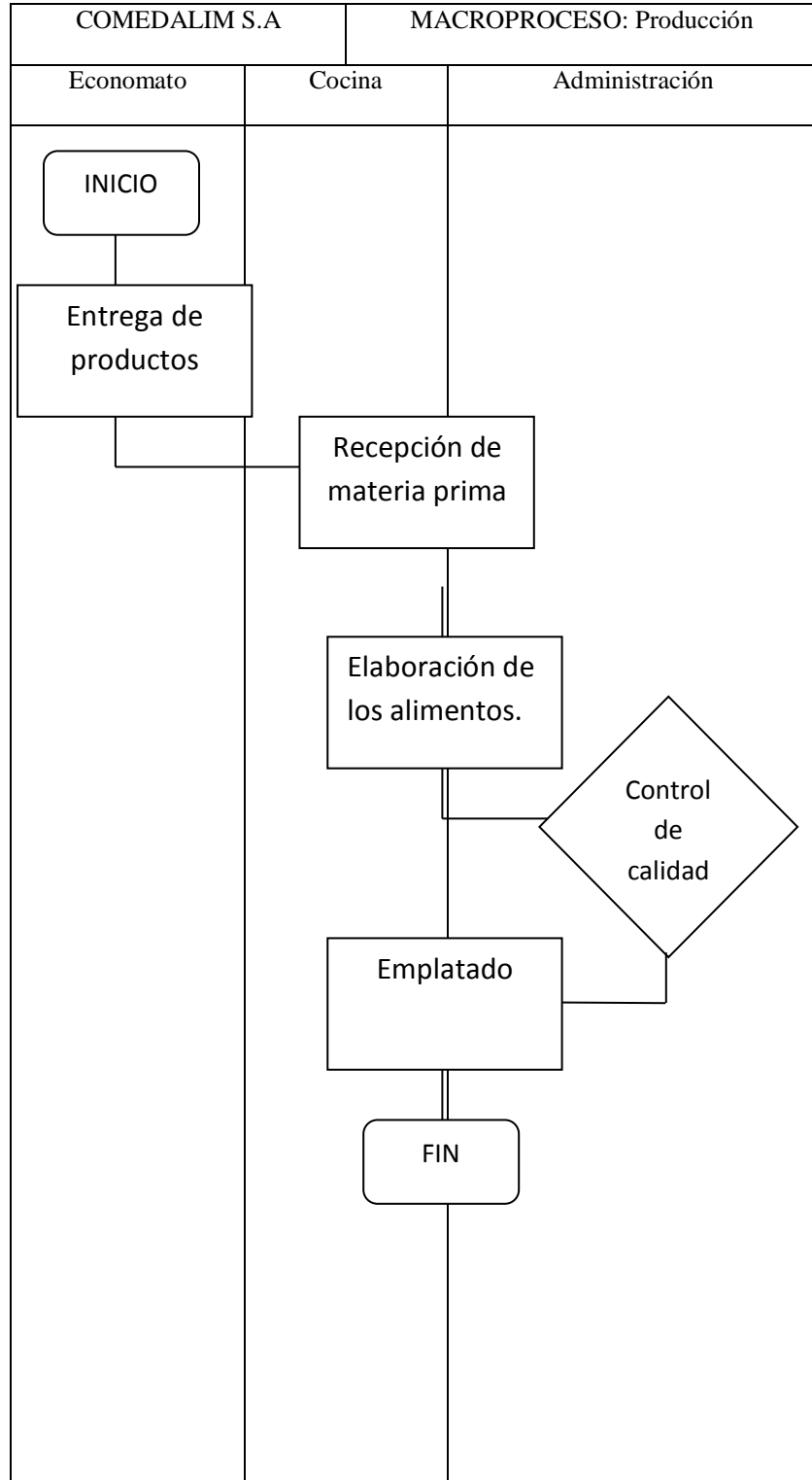
## ANEXO N° 2

### CADENA DE VALOR DE MACROPROCESOS DE COMEDALIM S.A



### ANEXO N° 3

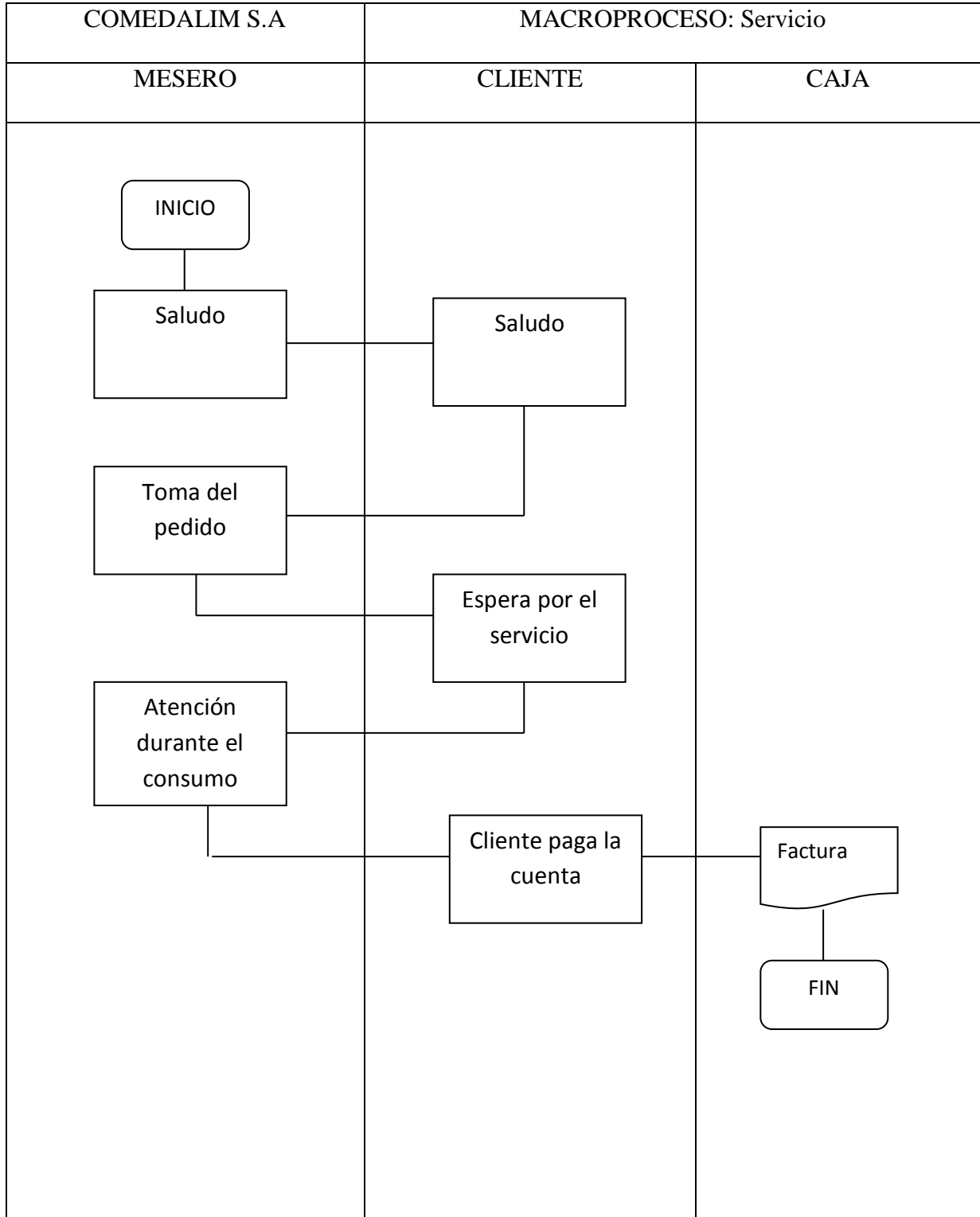
### CADENA DE VALOR DE MACROPROCESOS DE COMEDALIM S.A





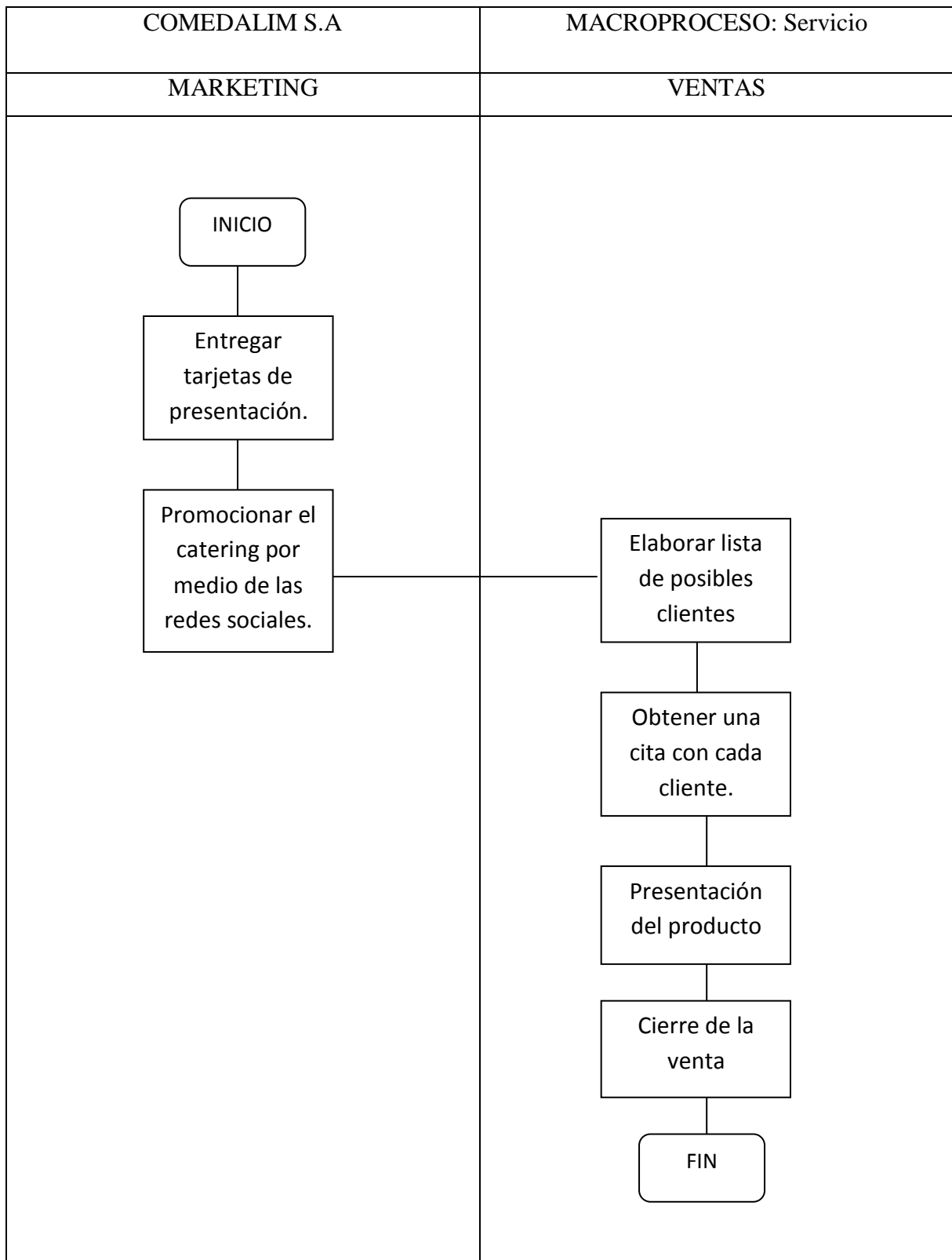
**ANEXO N° 4**

**CADENA DE VALOR DE MACROPROCESOS DE COMEDALIM S.A**



**ANEXO N° 5**

**CADENA DE VALOR DE MACROPROCESOS DE COMEDALIM S.A**

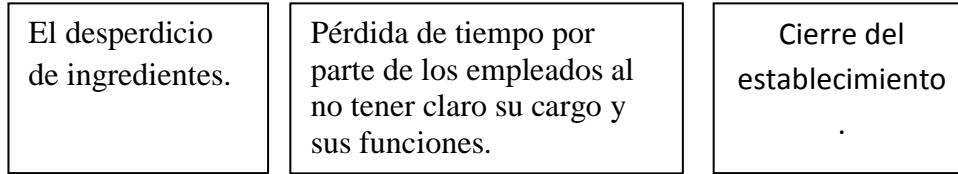


**ANEXO N° 6**  
**MANUAL DE FUNCIONES PARA EMPLEADOS**  
**COMEDALIM S.A**

## APÉNDICE A

### Árbol de Problemas

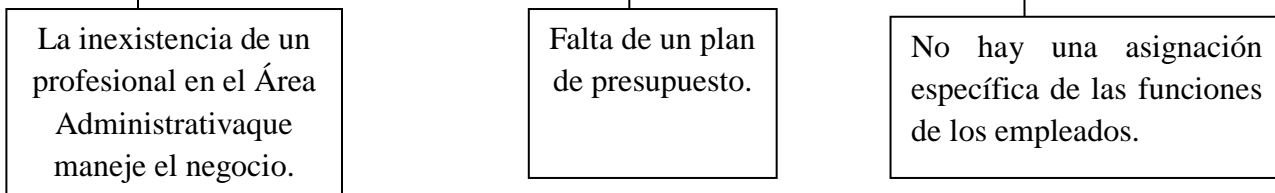
#### Efectos



#### Problema

Falta de una adecuada organización del Área de Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito,

#### Causas



Esquema de Identificación del Problema de Investigación.

CAUSAS	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La inexistencia de un profesional en el Área Administrativa que maneje el catering.</li> <li>• Falta de un plan de presupuesto.</li> <li>• No hay una asignación específica de las funciones de los empleados.</li> </ul>	<p>Falta de una adecuada organización del Área de Alimentos y Bebidas en el catering Comedalim S.A, en la ciudad de Quito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El desperdicio de ingredientes en la preparación de menús.</li> <li>• Pérdida de tiempo por parte de los empleados al no tener claro su cargo y sus funciones.</li> <li>• Cierre del establecimiento.</li> </ul>

INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos que han sobrado, alimentos que se han descompuesto por haber en exceso.</li> <li>• No hay las ganancias esperadas; ya que, no hay un correcto gramaje en la utilización de los ingredientes.</li> <li>• El equipo de cocina está deteriorado ya que; al no haber un presupuesto, no se pueden prever estos gastos.</li> </ul>

## APÉNDICE B

### COMEDALIM S.A.

#### EVALUACIÓN DEL CONTROL EXTERNO

#### ENCUESTA

1. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de catering?

Completamente satisfecho

Satisfecho

Normal

Insatisfecho

Completamente insatisfecho

Por favor, indíquenos cuál es su respuesta.

SI	NO
----	----

2. Los platos son servidos calientes y frescos.

3. El menú tiene una amplia variedad.

4. Los empleados tienen buena comunicación entre ellos.

5. Le sirvieron rápidamente.

6. El restaurante estaba limpio.

7. Mantiene una buena organización el personal del catering.

8. Nota un buen ambiente laboral.

## APÉNDICE C

### COMEDALIM S.A.

#### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### CUESTIONARIO

**Nota:** Con este cuestionario se pretende realizar un estudio para medir el nivel de organización que se maneja en la empresa, por lo que se pide sea llenado en su totalidad y con la mayor sinceridad posible. Se agradece de antemano su colaboración.

**5. Cargo que desempeña:**

Accionista       Gerente General       Jefe       Asistente

Contador       Chef      Otro (especifique) \_\_\_\_\_

**6. ¿Conoce el organigrama estructural?**

Si      No     

**7. ¿Tiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo?**

Si       No

**8. ¿Considera usted que es una buena estrategia el trabajo en equipo?**

Si       No

**9. ¿Dispone la empresa de un manual ocupacional que defina las funciones de cada uno de los trabajadores y los niveles de autoridad y responsabilidad?**

Si       No

**10. ¿Cree usted necesario realizar cambios en la organización para mejorar la coordinación de actividades?**

Si       No