

Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines

Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el restaurante Mi Viejo Ranchito ubicado en el municipio de Granada.

Trabajo monográfico para optar al título de Ingeniero Industrial

Elaborado por:

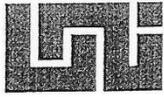
Br. Leonela Francheska
Campos Hernández
Carnet: 2019-0148I

Br. María Belén González
Obando
Carnet: 2019-0144I

Br. Jennyfer del Socorro
Rodríguez
Hernández
Carnet: 2019 -0147I

Tutor:

Ing. Sarys Yazmín Palma
Bustamante



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

CAMPOS HERNANDEZ LEONELA FRANCHESKA

Carné: 2019-0148I Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los trece días del mes de julio del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino Rayo
Secretario de Facultad



☎ (505) 2240 1655 (505) 2240 6879
(505) 2251 6271 (505) 2251 6270

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso,
Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

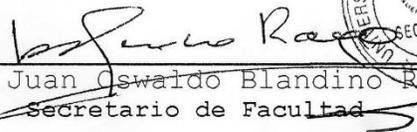
El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

GONZALEZ OBANDO MARIA BELEN

Carné: 2019-0144I Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los trece días del mes de julio del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino Rivas
Secretario de Facultad



(505) 2240 1653 - (505) 2248 6879
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso,
Managua, Nicaragua



Facultad de
Tecnología de
la Industria

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

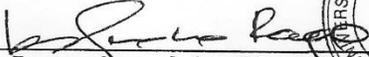
El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA hace constar que:

RODRIGUEZ HERNANDEZ JENNYFER DEL SOCORRO

Carné: 2019-0147I Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA INDUSTRIAL, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los diez días del mes de julio del año dos mil veinte y tres.

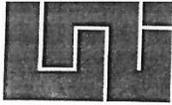
Atentamente,


Msc. Juan Oswaldo Blandino
Secretario de Facultad



☎ (505) 2240 1653 - (505) 2240 8879
(505) 2251 8271 - (505) 2251 8276

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso,
Managua, Nicaragua



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
 ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE INGENIERÍA Y AFINES
 SECRETARIA ACADEMICA

HOJA DE MATRICULA
 AÑO ACADÉMICO 2024

No. Recibo **36420**

No. Inscripción **678**

NOMBRES Y APELLIDOS: Leonela Francheska Campos Hernandez

CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL

CARNET: 2019-0148i

TURNO:

PLAN DE ESTUDIO: 2015

SEMESTRE: PRIMER SEMESTRE 2024

FECHA: 06/03/2024

No.	ASIGNATURA	GRUPO	AULA	CRED.	F	R
1	ULTIMA LINEA					



F: Frecuencia de Inscripciones de Asignatura R: Retiro de Asignatura.

CARUIZ

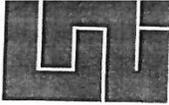
GRABADOR

FIRMA Y SELLO DEL
 FUNCIONARIO

FIRMA DEL
 ESTUDIANTE

cc: ORIGINAL: ESTUDIANTE - COPIA: EXPEDIENTE.

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 06-mar.-2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
 ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE INGENIERÍA Y AFINES
 SECRETARIA ACADEMICA

HOJA DE MATRICULA
 AÑO ACADEMICO 2024

No. Recibo **36417** No. Inscripción **677**

NOMBRES Y APELLIDOS: Maria Belen Gonzalez Obando
 CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL CARNET: 2019-0144i TURNO:
 PLAN DE ESTUDIO: 2015 SEMESTRE: PRIMER SEMESTRE 2024 FECHA: 06/03/2024

No.	ASIGNATURA	GRUPO	AULA	CRED.	F	R
1	ULTIMA LINEA					

F:Frecuencia de Inscripciones de Asignatura R: Retiro de Asignatura.

CARUIZ

GRABADOR

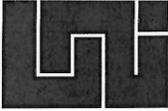
FIRMA Y SELLO DEL
 FUNCIONARIO

FIRMA DEL
 ESTUDIANTE

cc:ORIGINAL:ESTUDIANTE - COPIA:EXPEDIENTE.

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 06-mar.-2024





UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE INGENIERÍA Y AFINES
SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

HOJA DE MATRICULA
AÑO ACADEMICO 2024

No. Recibo **36460** No. Inscripción **814**

NOMBRES Y APELLIDOS: Jennyfer Del Socorro Rodriguez Hernandez
CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL CARNET: 2019-0147i TURNO: Diurno
PLAN DE ESTUDIO: 2015 SEMESTRE: PRIMER SEMESTRE 2024 FECHA: 07/03/2024

No.	ASIGNATURA	GRUPO	AULA	CRED.	F	R
1	ULTIMA LINEA					

F:Frecuencia de Inscripciones de Asignatura R: Retiro de Asignatura



CARUIZ
GRABADOR

FIRMA Y SELLO DEL
FUNCIONARIO

FIRMA DEL
ESTUDIANTE

cc:ORIGINAL:ESTUDIANTE - COPIA:EXPEDIENTE.

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 04-jun.-2024



Área de Conocimiento de
Ingeniería y Afines

Managua, 22 de enero de 2024

Brs. Leonela Francheska Campos Hernández
María Belén González Obando
Jennyfer del Socorro Rodríguez Hernández

Por este medio hago constar que el protocolo de su trabajo monográfico titulado **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el restaurante Mi Viejo Ranchito ubicado en el municipio de Granada**, para obtener el título de **Ingeniero Industrial** y que contará con la Ing. **Sarys Yasmín Palma Bustamante** como tutor, ha sido aprobado por esta Dirección.

Cordialmente,


MSc. Luis Alberto Chavarria Valverde
Director de Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines

C/c:
Archivo

 Teléfono: (505) 2251 8276

 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso.
Managua, Nicaragua.

 luis.chavarria@fti.uni.edu.ni
www.uni.edu.ni



MI Viejo Ranchito

Restaurante Típico
GRANADA

Granada, 13 de Junio 2024

MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde
Decano Facultad de Tecnología de la Industria.
Sus manos

Reciba cordiales saludos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para hacer constar que las estudiantes:

Br. Leonela Francheska Campos Hernández. Carnet:2019-01481

Br. María Belén González Obando. Carnet:2019-01441

Br. Jennyfer del Socorro Rodríguez Hernández. Carnet:2019-01471

Han concluido satisfactoriamente su trabajo monográfico titulado: *“Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el restaurante Mi Viejo Ranchito ubicado en el municipio de Granada”*. Dicho trabajo ha sido de gran ayuda para mejorar en cada una de las áreas propuestas para seguir destacando en el servicio por excelencia.

Le agradezco de antemano por su atención a esta confirmación. Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración que pueda surgir.

Sin más que agregar, me despido deseándole éxitos en sus labores.


Josué Alexander Gaitán
Encargado de calidad Higiene y Seguridad
Mi Viejo Ranchito

Costado Este parque Xalteva, Granada
(505)85749921
Granadamiviejoranchito@gmail.com

Managua, 05 de junio de 2024

MSc. Luis Alberto Chavarría Valverde
Área de Conocimiento de Ingeniería y Afines
Director

Estimado Maestro Chavarría, reciba un cordial saludo de mi parte.

Por medio de la presente me dirijo a usted con el objetivo de informarle que he fungido como tutora de la monografía titulada ***“Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el restaurante Mi Viejo Ranchito ubicado en el municipio de Granada”*** de los bachilleres:

- Br. Leonela Francheska Campos Hernández Carnet: 2019-01481
- Br. María Belén González Obando Carnet: 2019-01441
- Br. Jennyfer del Socorro Rodríguez Carnet: 2019 -01471

Después de revisar y analizar el contenido del trabajo y tomando en cuenta la calidad del mismo, considero que cumple con los requisitos necesarios. Por tal motivo expreso mi aprobación para que los bachilleres presenten, expongan y defiendan su monografía ante un jurado examinador, de tal forma que puedan optar al Título de Ingeniero Industrial.

Sin más que agregar, me despido deseándole éxito en sus funciones.

Atentamente,



Ing. Sarys Yasmín Palma Bustamante
Tutora

Dedicatoria

Dedico este trabajo monográfico a Dios, quien ha sido mi guía constante, brindándome sabiduría y fuerza para superar las dificultades y reconocer mis capacidades. A mis padres, Karla Hernández y Jaret Campos, a quienes adoro infinitamente. Gracias por su amor incondicional, esfuerzo y por brindarme lecciones sobre disciplina y dedicación, así como por creer en mí y en mis capacidades. A pesar de la distancia, su apoyo constante y sus muestras de amor me han guiado y acompañado durante este viaje. Las palabras no pueden expresar completamente mi gratitud por todo lo que han hecho por mí; estoy eternamente agradecida.

A mis hermanos, mi novio y a mis familiares, quienes me han brindado su apoyo incondicional y me han mantenido positiva durante las dificultades. Gracias por su amor y sus palabras de ánimo. Su presencia y apoyo han hecho que este viaje sea más significativo. Han sido una fuente de fortaleza para mí.

Para finalizar, dedico este trabajo a mis compañeras de tesis, por los momentos compartidos y el apoyo mutuo en este arduo camino. Sin duda, su determinación, dedicación y responsabilidad han sido fundamentales para alcanzar esta meta. Agradezco de corazón su compañía y el espíritu de equipo que hemos mantenido a lo largo de este tiempo.

Con cariño, Leonela campos

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, por brindarme la sabiduría y determinación necesaria para poder cumplir con todos los retos que surgieron a lo largo de estos cinco años de arduo estudio. A mis abuelos, por ser el pilar fundamental de mi vida, apoyándome en cada etapa de mi formación personal y profesional. A mis padres, por siempre apoyarme, impulsarme y creer en mí. A mis hermanos, que han sido testigos de los momentos buenos y difíciles de esta trayectoria, y que me han inspirado a convertirme en un ejemplo a seguir para ellos. Y, por último, pero no menos importante, a mis compañeras de tesis, por brindarme más que una amistad y por ser esa motivación constante que necesité en todos los años de mi etapa universitaria.

Atentamente, María Belén González

Dedico este trabajo, ante todo, a Dios, cuya guía y fortaleza me han acompañado en cada paso de este camino. Su luz y amor incondicional han sido mi sustento en los momentos de duda y dificultad, permitiéndome llegar hasta aquí con fe y determinación. A mis padres, quienes con su amor, sacrificio y sabios consejos han sido la columna vertebral de mi vida. Ellos han creído en mí incluso cuando yo no lo hacía, y su apoyo incondicional ha sido esencial para alcanzar este logro.

Así mismo, a mi familia materna, quienes con su cariño y comprensión me han brindado un entorno lleno de armonía y estímulo. Sus palabras de aliento y ejemplo han sido fundamentales en mi desarrollo personal y académico. Sin olvidar a una persona especial que ha estado conmigo en cada uno de los momentos duros de este camino y que ha sido un ser luz en cada uno de ellos.

Eternamente agradecida con mis compañeras de tesis que desde el día uno emprendimos juntas este camino que con perseverancia y unidad hoy logramos terminar un peldaño más en nuestras vidas.

No puedo dejar de agradecer a mis profesores, quienes, con su paciencia, conocimientos y dedicación, me han inspirado y guiado a lo largo de esta carrera. Cada uno de ellos ha dejado una huella imborrable en mi formación, y su compromiso con mi educación ha sido un pilar fundamental para la culminación de este proyecto.

Con amor y gratitud Jennyfer Rodríguez.

Contenido

I.	Introducción	1
II.	Antecedentes	2
III.	Justificación.....	3
IV.	Objetivos	4
	Objetivo General	4
	Objetivos específicos	4
V.	Marco teórico	5
5.1.	Definición de Manual.....	5
5.2.	Definición de Proceso.....	5
5.3.	Manual de funciones	5
5.4.	Importancia de manual de funciones	5
5.5.	¿Qué es un manual de procedimiento?.....	6
5.6.	Control interno.....	7
5.7.	Importancia del control interno.....	8
5.8.	Manual de procedimiento como herramienta del control interno	8
5.9.	Objetivos de un Manual de procedimientos.....	9
5.10.	Características del manual de procedimientos.....	9
5.11.	Tipos de manuales de procedimientos.....	10
5.12.	Estructura de un manual de procedimientos:.....	12
5.13.	Ventajas del manual de procedimiento.	14
5.14.	Desventajas del manual de procedimientos	15
5.15.	Importancia del manual de procedimientos.....	15
5.16.	Política de calidad	15
5.17.	Servicio	15

5.18. Organigrama	16
5.19. Seguridad alimentaria	16
5.20. Flujograma	17
VI. Metodología.....	19
6.1. Diseño de la Investigación.....	19
6.2. Tipo de investigación.....	19
6.3. Unidad de análisis.....	20
6.4. Enfoque de la investigación	21
6.5. Técnicas de recolección	22
VII. Análisis de la situación actual de Mi Viejo Ranchito Granada	23
Manual de funciones y procedimientos	26
Introducción	28
Alcance	29
Objetivo.....	30
Objetivo general:	31
Objetivos específicos:.....	31
Generalidades de la empresa.....	32
Visión.....	32
Misión	32
Valores.....	32
Organigrama Mi viejo Ranchito	33
Manuales de funciones y procedimientos:	35
Codificación utilizada en los manuales.....	35
Descriptor de puestos	37
Manuales de procedimientos	59
VIII. Conclusiones	84

IX. Recomendaciones	85
X. Bibliografía	86
XI. Anexos	88
Anexo 1: Entrevista al personal para recopilación de la situación actual del restaurante.....	88
Anexo 2: Entrevista para la estructura organizativa de la empresa.	89
Anexo 3: Entrevista descripción de procesos.....	90
Anexo 4: Estructura de codificación para los formatos de procesos de MVRG	92
Anexo 5: Formatos de procesos.....	93

I. Introducción

Por el crecimiento del turismo en Nicaragua enfocado en las ciudades con gran patrimonio histórico, el aumento de la demanda del sector y las exigencias de los clientes por tener un servicio de calidad en los distintos departamentos conlleva a la apertura de Mi Viejo Ranchito Granada que es la combinación entre la gastronomía y cultura típica de Nicaragua; lo que obliga a desarrollar e implementar procesos administrativos y operativos estandarizados que cumplan los estándares mínimos de calidad, que les permita posicionarse como uno de los restaurantes más fuertes y competitivos del sector turismo así como tener la documentación necesaria para alcanzar la certificación del SICCS (Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad). Pero sobre todo que, a través de la obtención de esta certificación, se logre cumplir y satisfacer las expectativas del cliente.

Lo antes expuesto se logrará mediante la adopción e implementación de un Manual de procedimientos que nace tras la evaluación del entorno donde se identifica el principal problema: los roles de los puestos de trabajo no están definidos, generando la duplicidad de tareas, alta rotación de personal y por consiguiente, la disminución en la actividad operativa. La aplicación de estos manuales aportará un enfoque base que esté orientado a la obtención de las certificaciones anteriormente mencionadas.

El manual de procedimientos se desarrolló en base a los lineamientos establecidos en el acápite 5.2 (*Procedimientos documentados*) de la norma ISO TR 10013 la cual es un instructivo que contiene las directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un sistema de gestión de la calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización. En este acápite, se encuentra el contenido y estructura que deben de tener los manuales para documentar las actividades de la organización.

II. Antecedentes

Mi Viejo Ranchito se ha destacado por ofrecer una experiencia única al combinar la cultura nicaragüense con su gastronomía, esta experiencia innovadora lo ha convertido en uno de los restaurantes más reconocidos a nivel nacional.

El restaurante de Catarina se ha destacado por su participación en proyectos relacionados con la gestión de la calidad, a través de ellos se implementaron metodologías de mejora continua que se centraron en la estandarización de procesos, lo cual conllevó a la elaboración de formatos, manuales de procedimiento y la definición de las funciones de los puestos de trabajo que intervienen en la actividad operativa del restaurante. Dicha información fue utilizada para el Proyecto “Fortalecimiento de capacidades para la Gestión de la Calidad y la Productividad en las MIPYMES en Nicaragua”, el cual se basó en un proyecto de trabajo conjunto de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA) y el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA).

La sucursal de Catarina cuenta actualmente con dos certificaciones: SICSS (Sistema integrado Centroamericano de calidad y sostenibilidad) y Moderniza. La primera se basa en una certificación de calidad turística a nivel centroamericano, en la cual la calidad de la gestión de la empresa se verifica en tres ámbitos: operativo, relación con el entorno y responsabilidad social. La segunda certificación es otorgada por el INTUR y consiste en el mejoramiento de la calidad, a través de la involucración de los colaboradores de las empresas, teniendo como fin la satisfacción del cliente.

Sin embargo, tanto las certificaciones como la documentación existente de los procedimientos y funciones solamente son aplicables a la sucursal de Catarina, y por tal razón surge la necesidad de la elaboración de nuevos procedimientos y formatos que se acoplen a Mi Viejo Ranchito Granada. Ya que a pesar de que son sucursales que comparten el mismo concepto de negocio, difieren en su estructura, jerarquía y su modo de operación.

III. Justificación

La falta de procesos estandarizados en mi Viejo Ranchito Granada ha conllevado a un bajo rendimiento en la actividad productiva del restaurante. Lo cual se ha traducido en una disminución de la cantidad de personal para cubrir los turnos rotativos, y el incumplimiento de las funciones de cada puesto de trabajo debido a que no existe una clara definición de cómo se realiza cada uno de los procesos involucrados en la actividad productiva del restaurante.

Al ser mi Viejo Ranchito Granada un restaurante con poco tiempo de operación ha surgido la necesidad de establecer un manual que estandarice tanto los procedimientos como las funciones de cada una de las áreas del local.

Los manuales de procedimientos se han convertido en una importante herramienta de control interno, el cual aporta numerosos beneficios a la operación y gestión del negocio. A través de la aplicación de un manual de control interno se puede optimizar la gestión administrativa y los recursos, dado que abarca la descripción de las tareas y los responsables de su ejecución.

Mediante la elaboración del manual se obtendrá un mecanismo de consultas permanentes que se puedan actualizar y modificar según los ajustes y mejoras realizados por el restaurante.

Por lo antes mencionado, se considera necesario la implementación de manual de procedimientos y funciones ya que será utilizado como una guía para establecer directrices que verifiquen el cumplimiento de los objetivos del restaurante, que permita el cumplimiento de las funciones y que estas puedan ser correctamente supervisadas. De igual manera, representaría la pauta para que Mi Viejo Ranchito Granada pueda alcanzar las certificaciones deseadas del sector turismo, debido a que el mismo aportaría un enfoque sólido para el establecimiento de prácticas y procedimientos consistentes, garantizando la calidad y la eficiencia en todas las áreas de la empresa.

IV. Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de manual de funciones y procedimientos para el restaurante Mi Viejo Ranchito Granada con la finalidad de alcanzar la estandarización de sus procesos.

Objetivos específicos

1. Examinar la situación actual del restaurante, así como las actividades y funciones de cada uno de los puestos de trabajos existentes en las áreas operativas.
2. Diseñar la estructura organizacional que garantice la eficiencia operativa del Restaurante mi Viejo Ranchito Granada.
3. Documentar de manera sistemática cada uno de los procesos de mi Viejo Ranchito.

V. Marco teórico

5.1. Definición de Manual

“Un manual es la forma en que se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización” (Múnera & Angel, 2002).

Otra definición de manual según Martínez (2015) es “Los manuales son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructura a través de pasos simples y lógicos”.

5.2. Definición de Proceso

Los procesos se definen como: “el conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida” (ISO, 2015)

5.3. Manual de funciones

Un manual de funciones es un documento que describe de manera detallada las responsabilidades, tareas y roles de cada puesto o posición dentro de una organización. Este documento es esencial para que los empleados comprendan claramente lo que se espera de ellos en sus roles y para que la organización pueda establecer una estructura organizativa clara y eficiente.

El manual de funciones describe de manera básica las ocupaciones de los diferentes puestos sin entrar en detalles específicos, que se abordan en el Manual de procedimientos. Este documento describe brevemente las funciones, responsabilidades básicas, límites y la esencia de cada puesto, incluyendo la identificación del cargo, el departamento, el número de puestos y el jefe inmediato. Además, se mencionan los requisitos del perfil para facilitar la selección del personal, considerando educación, experiencia y habilidades necesarias.

5.4. Importancia de manual de funciones

El manual de funciones es importante ya que ayuda a estandarizar y controlar la

realización de las funciones y el cumplimiento de estas dentro de la empresa. De esta manera se garantiza que se eviten funciones y responsabilidades compartidas. Asimismo, le proporciona a cada empleado de la empresa un panorama general de su cargo y permite a la organización tener una claridad de cómo se complementan las actividades y los cargos de manera organizada.

Aparte de los antes mencionado Huancani (2018) señala que “Los manuales de funciones son importantes porque pueden ser una herramienta clave para el empleado que ingresa nuevo a la empresa” (pág. 10).

En otras palabras, funciona como una guía detallada y estructurada sobre sus responsabilidades, tareas y roles dentro de la organización desde el principio. Esto reduce la incertidumbre y la curva de aprendizaje, permitiendo al nuevo empleado comprender rápidamente lo que se espera de él, como encaja en la empresa y como contribuir al éxito del equipo.

5.5. ¿Qué es un manual de procedimiento?

Un manual de procedimiento se puede definir como:

El documento que contiene la descripción de las actividades que deben llevarse a cabo en la realización de las tareas en una unidad administrativa y sirve, además, como medio de comunicación y coordinación para transmitir, de forma ordenada y sistemática, las informaciones de una organización. Incluye también, los puestos o unidades administrativa que intervienen en los procedimientos, precisando su responsabilidad y participación en ellos. Contiene formularios, formatos, autorizaciones, bases legales y otros documentos y medios necesarios para efectuar diferentes actividades. (Organization Of American States, 2007, pág. 98)

Por otra parte, Según la Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos define un manual de procedimientos como:

Un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando

generalmente quien, cómo, donde, cuando y para qué han de realizarse. (Mayor, 2004)

5.6. Control interno

Gómez (2001) describe que el control interno:

Ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Sin embargo, puede haber variaciones en la forma en que diferentes organizaciones interpretan y aplican el concepto de control interno. Esto se debe a que las organizaciones tienen diferentes estructuras, objetivos, riesgos y necesidades, lo que puede influir en como diseñan y ejecutan sus sistemas de control interno. Además, las normativas y regulaciones específicas a las que están sujetas las organizaciones también pueden influir en sus enfoques de control interno.

A pesar de estas variaciones, es importante destacar que existen marcos de referencias ampliamente reconocidos y aceptados. Uno de ellos es el COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) el cual ha sido uno de los más exitosos y ha tenido reconocimiento a nivel mundial ya que ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.

COSO definió el Control Interno como: Un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones, conformidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (Blanco, 2013, pág. 5)

Blanco (2013) argumentó que “COSO no tiene como objetivo llegar a una sola definición ya que admite que pueden existir diferentes definiciones, lo que si considera clave es

evitar interpretaciones equivocadas y expectativas no esperada”.

5.7. Importancia del control interno

El control interno desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y el éxito de una organización. Su importancia radica en garantizar que las operaciones de una organización se desarrollen de manera eficiente y efectiva para evitar errores y fraudes y para el control sistemático de las actividades, a su vez el control interno ayuda a las empresas a confirmar que cada paso que dan es el adecuado, promoviendo la integridad, la transparencia y la confianza tanto dentro como fuera de la organización.

Según, Lenis (2023) explica que:

Cada miembro de una organización tiene un papel fundamental para que el control interno de la empresa funcione correctamente. Sin embargo, depende de los altos mandos y líderes de cada área configurar y verificar las acciones y medidas que garanticen que están cumpliendo con los objetivos empresariales.

El control interno es un esfuerzo conjunto que involucra a todos los niveles de la empresa para garantizar su correcto funcionamiento y crecer de manera sostenida con confianza e integridad en todo tipo de información.

5.8. Manual de procedimiento como herramienta del control interno

La elaboración de un manual de procedimientos es una parte esencial del proceso de implementación del control interno en una empresa. Este manual actúa como una guía detallada de todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con González (2014) el control interno a través de los manuales de procedimientos:

Afianza las fortalezas de la empresa frente a la gestión. Debido a la importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier entidad, se hace necesario revisar los procedimientos actuales, los cuales sirven de punto de partida y el principal soporte para efectuar los cambios que se requieran para lograr alcanzar y consolidar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en los

procesos y a su vez una vía capaz de guiar a la organización consecuentemente a sus objetivos. (págs. 3-4)

5.9. Objetivos de un Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos sirve como una herramienta de control interno capaz de reflejar las normativas y pautas de cómo se deben de realizar los distintos procesos de una empresa. Al funcionar como una guía dentro de la organización, ayudan a minimizar los errores operativos, asegurando tanto el cumplimiento de los objetivos de la organización como la ejecución eficaz de las actividades asignadas a cada área que integra la misma.

Los manuales están dirigidos hacia la mejora en todos los aspectos de una empresa, actuando como un elemento básico capaz de dar uniformidad al proceso a través de la coordinación, dirección y el control administrativo. Por tanto, la elaboración de un manual está orientada a lograr los objetivos que Gutiérrez & González (2014) describen:

1. Estandarizar las actividades asignadas a cada una de las unidades administrativas que intervienen en un procedimiento.
2. Funcionar como un medio de orientación e integración al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las unidades administrativas y permita el desarrollo de las actividades de manera sistemática y ordenada.
3. Proporcionar información básica para el desarrollo de las actividades administrativas, reduciendo el tiempo de las operaciones y permitiendo la retroalimentación al proceso.

Por lo expuesto anteriormente, podemos resumir la finalidad de un manual de procedimientos en ser un documento de apoyo que contiene la información necesaria de todas las actividades a realizarse para una tarea específica.

5.10. Características del manual de procedimientos

1. Su propósito es estandarizar la actividad para que sea un documento de consulta disponible para todos los involucrados en el proceso.
2. Los manuales de procedimientos suelen incluir información detallada sobre los

materiales y herramientas necesarias para completar la tarea.

3. Debe incluir un análisis exhaustivo del procedimiento, brindar soluciones para cada situación y proporcionar a cualquier consultor información completa sobre los pasos a seguir.
4. No solo es descriptivo sino también prescriptivo, por lo que debe proporcionar pautas y no solo sugerencias para la acción.
5. Están escritos para personas que desempeñan funciones en la empresa y, por lo tanto, deben adaptarse a su nivel de conocimiento técnico, lenguaje y comprensión analítica.
6. Debe incluir los límites para cada trabajador e indicadores para el seguimiento de los protocolos.
7. Los manuales de procedimientos son una herramienta importante para mejorar la productividad y mantener altos estándares de calidad.

5.11. Tipos de manuales de procedimientos

De acuerdo con Fincowsky (2009), los manuales de procedimientos pueden categorizarse según su área de aplicación, contenido o ámbito.

Según su área de aplicación, se clasifican en:

1. Micro administrativos: Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.
2. Macro administrativos: Son los documentos que contienen información de más de una organización.
3. Meso administrativos: Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

Según su contenido:

1. De organización: Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales.
2. De procedimientos: Constituyen un documento técnico que incluye información

- sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.
3. De gestión de la calidad: Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad.
 4. De historia de la organización: Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición.
 5. De políticas: Estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.
 6. De contenido múltiple: Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
 7. De puestos: Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
 8. De técnicas: Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
 9. De ventas: Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas.
 10. De producción: Elemento de soporte para dirigir y coordinar procesos de producción en todas sus fases.
 11. De finanzas: Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles.
 12. De personal: Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo.
 13. De operación: Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.

14. De sistemas: Instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.

Y según su ámbito, tenemos:

1. Generales: Son documentos que contienen información general de una organización, según su naturaleza, sector y giro industrial, estructura, forma y ámbito de operación y tipo de personal.
2. Específicos Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa de una organización; por convención, incluyen la descripción de puestos.

5.12. Estructura de un manual de procedimientos:

La estructura de un manual de procedimientos va en dependencia de los enfoques, complejidad de los procesos, y el tamaño o el alcance que la organización pretenda alcanzar a través de sus procedimientos a documentar. El manual puede estar conformado por diagramas de flujo o tener un enfoque más narrativo; sin embargo, la elección de la estructura del diagrama estará orientada a las necesidades que tenga la empresa, para que los colaboradores pueden comprender de manera clara y concisa el contenido del manual proporcionado.

La estructura del manual utilizado para documentar los procesos de Mi Viejo Ranchito Granada se basa en la estructura detallada por la ISO 10013 (2001) . Según esta norma la estructura y formato de los procedimientos documentados deberían estar definidos por el método adecuado de acuerdo con las necesidades de la organización. Esta documentación puede hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad y deberían tener una identificación única y la siguiente información necesaria:

1. **Título:** El título debería identificar claramente el proceso documentado.
2. **Propósito:** El propósito de los procedimientos documentados debería estar definido.
3. **Alcance:** Se debería describir el alcance del procedimiento documentado,

incluyendo las áreas que cubre y las que no.

4. **Responsabilidad y autoridad:** La responsabilidad y autoridad de las funciones del personal y/o de la organización, así como sus interrelaciones asociadas con los procesos y las actividades descritas en el procedimiento, deberían estar identificadas. Para mayor claridad, éstas pueden ser descritas en el procedimiento en forma de diagramas de flujo y textos descriptivos, según sea apropiado.
5. **Descripción de actividades:** El nivel de detalle puede variar dependiendo de la complejidad de las actividades, los métodos utilizados y el nivel de habilidades y formación necesario para que el personal logre llevar a cabo las actividades. Independientemente del nivel de detalle, los siguientes aspectos deberían considerarse cuando sea aplicable:
 - a) Definición de las necesidades de la organización, sus clientes y proveedores.
 - b) Descripción de los procesos mediante texto y/o diagramas de flujo relacionados con las actividades requeridas.
 - c) Establecimiento de qué debe hacerse, por quién o por qué función de la organización; porqué, cuándo, dónde y cómo.
 - d) Descripción de los controles del proceso y de los controles de las actividades identificadas.
 - e) Definición de los recursos necesarios para el logro de las actividades (en términos de personal, formación, equipos y materiales)
 - f) Definición de la documentación apropiada relacionada con las actividades requeridas.
 - g) Definición de los elementos de entrada y resultados del proceso.
 - h) Definición de las mediciones a tomar.

La organización puede decidir que algunos de los aspectos anteriores sea más apropiados incluirlos en una instrucción de trabajo.

6. **Registros:** Los registros relacionados con las actividades descritas en el procedimiento documentado deberían definirse en esta sección o en otra u otras secciones relacionadas. Los formularios que se utilicen para estos registros deberían estar identificados. Debería estar establecido el método requerido para

completar, archivar y conservar los registros.

7. **Anexos:** Pueden incluirse anexos que contengan información de apoyo al procedimiento documentado, tales como tablas, gráficos, diagramas de flujo y formularios.
8. **Revisión, aprobación y modificación:** Debería indicarse la evidencia de la revisión y aprobación, estado de revisión y fecha de modificación del procedimiento documentado.
9. **Identificación de los cambios:** Cuando sea factible, la naturaleza del cambio debería estar identificada en el documento o los anexos apropiados.

5.13. Ventajas del manual de procedimiento.

Los manuales de procedimientos brindan ciertos beneficios a las empresas que lo utilizan tales como:

1. Sirve para el análisis de o revisión de los procedimientos de un sistema.
2. Colabora con los procesos de inducción del personal, así como en su capacitación continua, ya que tanto los manuales en su versión original, como las actualizaciones contienen descripción pormenorizada de las actividades a realizar.
3. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Facilita las labores de auditoría, evaluación de control interno y su evaluación.
4. Le permite a la organización tener una visión global de la operatividad de la compañía.
5. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
6. Sirve como punto de referencia para la operación de la compañía. Los empleados, desde el principio, pueden conocer y familiarizarse con los procedimientos que se siguen en la compañía. Adicionalmente en caso de problemas, podrían servir como solución de conflictos.

5.14. Desventajas del manual de procedimientos

Las desventajas del manual de procedimiento según Walter (1991), son las siguientes:

1. Deben actualizarse permanentemente.
2. Amerita tiempo y mano de obra especializada para su elaboración.
3. El costo de elaboración y revisión de los manuales suelen ser muy elevados.
4. Frena la iniciativa individual.

5.15. Importancia del manual de procedimientos

La importancia de los manuales radica en establecer de manera detallada los procedimientos de cada área de la organización mediante los cuales se llevara a cabo las tareas diarias de los puestos operativas y administrativos; a través de ellos se logra reducir el margen de error que suelen cometerse dentro de las áreas funcionales, también permite detectar fallas frecuentes en la operatividad de los procesos, evita la duplicidad de funciones y el exceso de carga laboral para los determinados puestos aumentando la eficiencia del personal dado que se les indica que deben hacer, como deben hacerlo y en qué momento ejecutarlo, permite identificar las áreas de mejoras partiendo del tiempo establecido para realizar cada función logrando optimizar los procesos . Además, sirve de guía cuando ingresa nuevo personal a la organización, ya que detalla cada una de las actividades y tareas que abarca el puesto, la estructura organizacional y demás aspectos relevantes de la organización.

5.16. Política de calidad

La ISO 9000 define política de calidad como “Intenciones globales y orientación de una organización orientado a la calidad, tal como lo expresa formalmente la alta dirección”. (Softgrade, 2024)

En otras palabras, la política de calidad es una declaración formal emitida por la alta dirección de una organización que estable sus compromisos y principios fundamentales en relación con la calidad de sus productos o servicios.

5.17. Servicio

Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el

servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

5.18. Organigrama

Gregorio (2016) lo define como: “Es la representación gráfica de la organización de la empresa, de su jerarquía o estructura formal. Permite diferenciar las unidades organizativas como las relaciones existentes entre ellas”.

5.19. Seguridad alimentaria

La seguridad alimentaria se refiere a la implementación de medidas que aseguran que todos los alimentos sean aptos para el consumo, asegurándose de que no representen un peligro para la salud de las personas y sean beneficiosos para ella. En otras palabras, se centra en garantizar que los alimentos sean seguros y saludables.

5.20. Flujograma

Un flujograma o diagrama de flujo, es una herramienta utilizada para visualizar de forma resumida, los pasos a seguir para realizar una tarea.

“Sirven para representar de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de materiales o ambos. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación” (Fincowsky, 2009)

Para facilitar la comprensión del flujograma, se emplean símbolos con el fin de representar las principales operaciones de un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica. Estos símbolos son sometidos a un proceso de normalización, de manera que son diseñados para que su interpretación sea universal. No obstante, la simbología utilizada dependerá del criterio de cada organización.

Para la representación del proceso operativo de esta investigación, se utilizó la simbología establecida por el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI) la cual se muestra en la tabla 1:

Tabla 1. Simbología ANSI. Fuente: <https://www.ansi.org/>

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/ Actividad
	Documento
	Datos
	Almacenamiento en base de datos
	Almacenamiento/ Archivo
	Decisión
	Traslado/ Transporte
	Líneas de flujo

VI. Metodología

6.1. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación utilizado en este trabajo es de carácter descriptivo, porque se describen todos los procesos necesarios que permitan la ejecución de la actividad operativa y administrativa del restaurante. A través de la observación, se ha llevado a cabo la recolección de aspectos relevantes que permitan detallar cómo funcionan los procesos en Mi Viejo Ranchito Granada, tomando en cuenta las actividades, tareas y las personas involucradas en ellas.

Se ha optado por este método, debido a la necesidad de obtener información de las áreas y los procesos que conforman la actividad del restaurante, ya sea a través de la documentación de referencia utilizada en la sede Catarina o a través de entrevistas con el personal de la sede de Granada; todo esto con el fin de conocer las condiciones actuales de la empresa, las cuales serán la pauta para la elaboración del manual de procedimientos.

Se ha definido el diseño de la investigación como descriptivo, ya que Sampieri (2014), afirma que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis”.

6.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para este trabajo fue de campo.

La investigación de campo hace énfasis a la recolección de datos en base a un registro sistemático, válido, confiable de comportamientos y situaciones que pueden ser observables, por lo tanto, no son manipulables y son realizadas en el lugar que ocurre el fenómeno.

Se decidió utilizar este método, ya que para elaborar el manual de procedimientos de Mi Viejo Ranchito Granada es necesario obtener la información mediante la observación constante de las actividades y tareas que desempeñan, así mismo determinar el personal

a cargo que tiene asignado cada uno de los puestos administrativos como operativos. A través de las entrevistas realizadas al personal de la organización se logró identificar la situación actual y determinar los puntos críticos en los que se trabajara mediante la implementación del manual de procedimientos.

6.3. Unidad de análisis.

La unidad de análisis que comprende este estudio se enfoca en el personal de Mi Viejo Ranchito Granada abarcando cada uno de los puestos de las áreas administrativas y operativas de la actividad del restaurante. Durante el desarrollo se analizarán las habilidades y actitudes que presentan cada miembro del personal con la finalidad de identificar las debilidades, fortaleces, patrones de servicio y áreas de mejoras para lograr la satisfacción del cliente y la actividad operativa del restaurante.

Los datos recopilados serán utilizados como base para la creación y desarrollo de los manuales de funciones y procedimientos enfocados en estandarizar los procesos operativos y administrativos para lograr maximizar la eficiencia operativa y de recursos del restaurante, sin olvidar, que permitirá erradicar la duplicidad de tareas y fortalecer la coordinación entre los diferentes puestos de trabajo que conforman el equipo de Mi viejo Ranchito Granad, asegurando una implementación efectiva y coherente de los manuales desarrollados.

Tabla 2. Población de estudio

ÁREA	COLABORADOR
Cocina	Laureano Galán
Cocina	Josué Sánchez
Cocina	Karla Sánchez
Cocina	Josling Carballo
Cocina	Allan Gaitán
Cocina	Félix Amador
Caja	Johania Valeria
Bar	Ernesto Ruiz
Bar	Daybi Bolaños
Mesas	Edwin Acevedo
Mesas	Ronny Guevara
Administrador	Juvia Salty

6.4. Enfoque de la investigación

La elaboración de la propuesta del manual de funciones y procedimientos del restaurante “Mi viejo ranchito” se enfocará mediante la investigación cualitativa. Este enfoque permitirá una comprensión más profunda sobre la situación actual en la que se encuentra el restaurante a través de la observación y entrevista con el personal, lo que permitirá conocer información sobre las prácticas operativas actuales, las experiencias y necesidades del personal y cualquier desafío que pueda surgir en el restaurante. Esto ayudará a establecer un manual realista, práctico y que facilite una implementación efectiva dentro del restaurante.

Por lo tanto, La investigación cualitativa implica “recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras”. (Stander Universidades, 2021)

6.5. Técnicas de recolección

Observación directa: Consistió en visitar el restaurante en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente cada una de las tareas realizadas en los distintos puestos existentes y recopilar la información relevante mediante escritos que son el soporte para la elaboración del manual.

Entrevista: Se realizó mediante una reunión con cada uno de los colaboradores de Mi Viejo Ranchito Granada, para conocer a fondo las tareas que realizan y aspectos relevantes de su trabajo que no se lograron obtener mediante la observación directa.

Fuentes primarias de información: Se obtuvo mediante el análisis de documentos proporcionados por la administración del restaurante con el objetivo de tener una visión completa de la operatividad de la organización.

VII. Análisis de la situación actual de Mi Viejo Ranchito Granada

Para poder conocer la situación de Mi Viejo Ranchito Granada, se realizaron entrevistas a todo el personal de ambos turnos que contempla la jornada laboral del restaurante.

Dicha información se recolectó a través de anotaciones y grabaciones, las cuales siguieron el formato de entrevista (Ver Anexo 1) de tal manera que cada trabajador brindara su propia perspectiva acerca de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Estas entrevistas siguieron tres enfoques en el primero a través de respuestas abiertas se proporcionó información clave para poder ser resumidas en un análisis FODA de tal forma que fueran de utilizadas como punto de partida para la propuesta y creación de los manuales de esta investigación. El segundo enfoque de entrevista está orientado a la estructura organizativa de la empresa, a través de él se logró identificar los puestos existentes y las responsabilidades que conllevaban con el fin de lograr definir la descripción de cada puesto. El tercer enfoque estaba centrado en la descripción de los procesos donde se identificaron la duplicidad de tareas contenidas en las funciones de los puestos de trabajo y el desequilibrio de tareas existente entre los roles.

Este análisis se ha construido bajo la percepción de los colaboradores. En él se hace evidente el reconocimiento de la imagen corporativa de Mi Viejo Ranchito como la principal fortaleza que este local posee. Esto debido a las referencias que tienen tanto los colaboradores como los consumidores de la sucursal de Catarina. Otro punto clave importante de destacar, es la capacitación interna del personal que se da de manera continua a los colaboradores de Mi Viejo Ranchito de ambas sucursales. El tener trabajadores continuamente capacitados, es el principal recurso que ayuda a que todos los colaboradores del local estén alineados con la misión y visión del restaurante, así mismo destaca la participación y el compromiso de los colaboradores para mejorar de manera continua los procesos y actividades que son realizados a lo largo de sus jornadas con el objetivo de optimizar tiempo y recursos en cada uno de los puestos.

Por parte de las oportunidades, los colaboradores han coincidido en que el restaurante puede impulsar su crecimiento a través de las tour operadoras. Al ser Granada un punto de referencia turístico, consideran que asociarse con este tipo de negocios, representaría

una oportunidad para impulsar no solo la imagen de Mi Viejo Ranchito Granada; sino también lo típico de la gastronomía nicaragüense. Al tener proveedores locales los costos podrían disminuir y esto nos permitiría ofrecer un mejor precio y ofertar un menú más completo de la comida típica nicaragüense. Con la creación de la documentación base se pretende que a corto plazo se pueda lograr las certificaciones SICS y Moderniza para esta sucursal logrando consolidar la imagen sólida de la marca y a su vez estandarizar los procesos administrativos y operativos para mejorar la eficiencia del restaurante.

El siguiente aspecto se centró en las debilidades de la empresa, en donde los aspectos más relevantes se enfocaron en la publicidad y la alta rotación de personal. Los colaboradores coincidían en que la alta rotación de personal que ha venido ocurriendo desde la inauguración del restaurante, ha significado una disminución de la productividad y eficiencia operativa del restaurante. Mientras que la baja promoción del restaurante ha dificultado su posicionamiento en este nuevo giro de mercado. Por otra parte, al no tener una estructura organizacional debidamente definida conllevaba a una disminución de la eficiencia del restaurante y el buen uso de recursos, generando pérdidas para la organización. Esta situación se agrava por la ausencia de un supervisor encargado de dar seguimiento a las actividades diarias. Otras de las debilidades más significativas es la duplicidad de tareas y de mando esto se debe a que cada uno de los puestos no tienen definidas las actividades que les corresponde. Esto se relaciona con la falta de una guía que describa la manera más idónea de realizar el trabajo asignado a cada colaborador, lo que genera un incremento de la fatiga y el estrés laboral.

Por último, se hizo énfasis en las amenazas de este local en donde sobresalieron dos aspectos: aumento de la competencia y la poca cantidad de personal calificado. Granada es uno de los sitios más frecuentados por los turistas, lo cual ha llamado la atención de muchos nuevos negocios, lo que se ha traducido en el aumento de competencia y, por consiguiente, ha forzado a los locales a la constante innovación de los servicios y/o productos que ofrecen. Por otra parte, la dificultad de encontrar personal calificado se ha convertido en un nuevo reto para la sede granadina ya que ha impedido la solidificación de su estructura organizacional. Al implementarse el manual de funciones, es posible que los nuevos colaboradores, al no estar familiarizado con estos documentos, represente una

amenaza para la correcta realización de los procedimientos adecuados.

En resumen, al conocer la situación actual de la empresa mediante entrevistas resumidas en un análisis FODA, se ha logrado obtener un diagnóstico base para la creación de los manuales de funciones mediante la delimitación de las tareas y funciones para cada uno de los roles y de igual manera para los manuales de procedimientos a través de la correcta descripción de la ejecución de los procesos con esto se pretende lograr estandarizar cada una de las actividades que se desarrollen en cada una de las áreas de la empresa y que sean capaces de adaptarse a las peculiaridades del entorno.

Esto permite conocer todas aquellas oportunidades de mejora que se deben de tener en cuenta para la toma de decisiones informadas que permitan el desarrollo de estrategias competitivas que estén encaminadas al cumplimiento y posicionamiento de esta nueva sucursal.

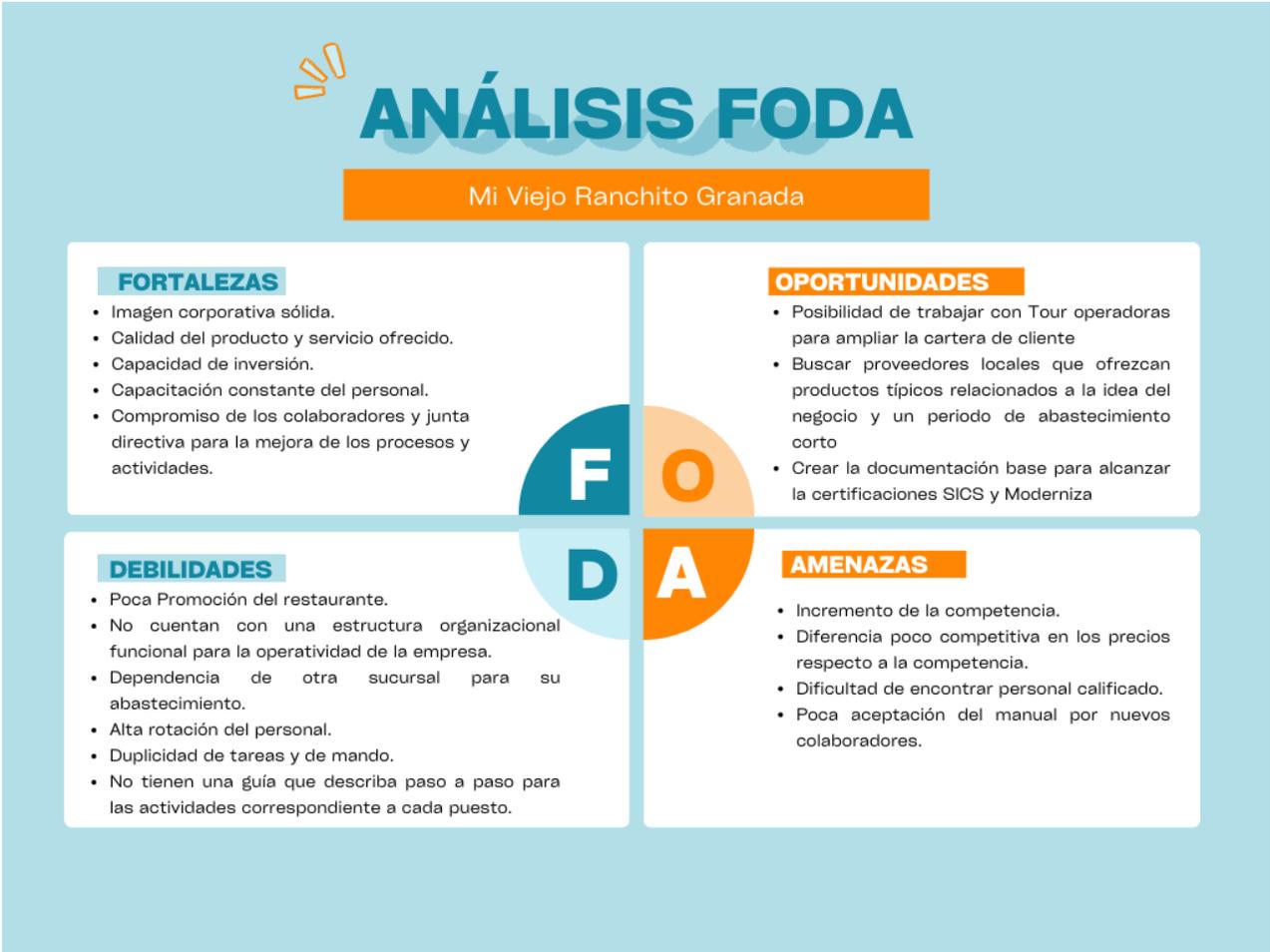


Figura 1. Análisis FODA Mi Viejo Ranchito

Manual de funciones y procedimientos



Granada

índice de contenido de Manual de funciones	
➤ Introducción	28
➤ Alcance	20
➤ Objetivos	30
➤ Política de calidad	31
➤ Generalidades de la empresa	32
➤ Organigrama Mi Viejo Ranchito	33
➤ Codificación utilizada en los manuales	35
➤ Descriptorios de puesto	37
• administrador	38
• Supervisor	40
• Capitán de mesa	42
• Mesero	44
• Bar tender	46
• Cocinero	48
• Auxiliar de cocina	50
• Contador	52
• Cajero	54
• Conserje	56

Introducción

En el presente manual comprende una guía detallada de las actividades que realiza el personal de Mi viejo ranchito Granada, la cual describe de manera práctica la operación de la empresa. Así mismo este material contribuirá a garantizar una estructura organizacional clara y ayudará a mantener la documentación necesaria para las certificaciones que consolidan al restaurante uno de los mejores en el gremio.

Se detallan las funciones de cada uno de los puestos de trabajo, reflejando la estructura jerárquica de la organización, además proporciona las habilidades, actitudes y experiencia que deberá de tener un colaborador para cumplir con los objetivos de la empresa garantizando la eficiencia en cada uno de los procesos de la operación.

Por último, es importante recalcar que al ser la primera versión del manual estará sujetas a actualizaciones periódicas, por lo que se considera vital la retroalimentación sobre cada manual para garantizar un desarrollo integral de las actividades comprendidas en cada procedimiento, así como los actores de cada área deberán de aportar la información necesaria para mejorar la operación de mi Viejo Ranchito Granada.

Alcance

El manual abarca todos los puestos de trabajo que están dentro de la estructura organizacional, busca crear una empresa eficaz, con metodologías y medios de trabajos que reduzcan el porcentaje de error y optimice la distribución de tareas para promover un ambiente laboral más equilibrado y favorable para todos los colaboradores.

Objetivo

El propósito del manual es recopilar información acerca de las actividades que se desempeñan en la organización para identificar los procesos claves, erradicar la duplicidad de tareas, implementar nuevas metodologías de trabajo y fomentar internamente los principios de calidad y mejora continua con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente.

Política de calidad

El restaurante mi viejo ranchito establece el compromiso de implementar la NTN 28 001-08 “Servicios. Restaurantes. Requisitos de calidad”, así mismo como el sistema integrado centroamericano de calidad y sostenibilidad (SICCS) con el fin de orientar todos sus procesos garantizando la higiene e inocuidad de los alimentos y cumplir con la satisfacción de sus clientes.

Objetivos de la calidad

Objetivo general:

Proporcionar alimentos higiénicos e inocuos y servicios de calidad orientados hacia la satisfacción de los clientes.

Objetivos específicos:

- Conocer y aplicar Normas y Procedimientos relacionados con: Higiene, Manipulación de alimentos, Requisitos Sanitarios, Almacenamiento de productos alimenticios, transporte de alimentos, SICCS y NTN Servicios de Restaurantes.
- Cumplimiento del personal en los procedimientos establecidos de la empresa.
- Practicar y promover la higiene, solidaridad y la armonía laboral entre los colaboradores.
- Brindar un servicio esmerado a nuestros clientes.
- Mejoramiento continuo de los procesos para asegurar la mejora del Servicio del Restaurante.
- Tomar acciones correctivas y preventivas adecuadas para mejorar la calidad del restaurante de forma continua.

Generalidades de la empresa

Visión

Somos un restaurante de comidas típicas nicaragüenses, comprometidos a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante el trabajo en equipo, ofreciendo alimentos y servicios de alta calidad a precios accesibles en un ambiente campestre y familiar.

Misión

Nuestro compromiso ser una empresa líder en el mercado de gastronomía nicaragüense, ofreciendo alta calidad en el servicio y producto logrando la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores.

Valores

- **Integridad:** Nos comportamos honesta, responsable y respetuosamente con nuestros clientes, compañeros de trabajo y proveedores.
- **Disciplina:** Cumplir con los estándares de calidad de los alimentos y servicios.
- **Competitividad:** Ser lo mejor en lo que hago, capaz, efectivo y motivado.
- **Unidad:** Trabajando en equipo, dinámicos, comprometidos con un fin común.
- **Cortesía:** Tratar con amabilidad al cliente y hacer que se sienta importante.

Organigrama Mi viejo Ranchito

Mi Viejo Ranchito Granada actualmente está estructurada jerárquicamente a como se presenta en el organigrama, esto permite conocer las responsabilidades de cada uno de los colaboradores y a su vez quienes son los líderes dentro de las áreas que conforma al restaurante, lo que permite conocer el flujo de la información y toma de decisiones dentro de la organización.

La sucursal ubicada en la ciudad de Granada se encuentra bajo el mando de su propietaria y administradora Juvia Salty, con un equipo de trabajo formado por 12 colaboradores distribuidos en dos turnos de servicio que ofrece el restaurante.

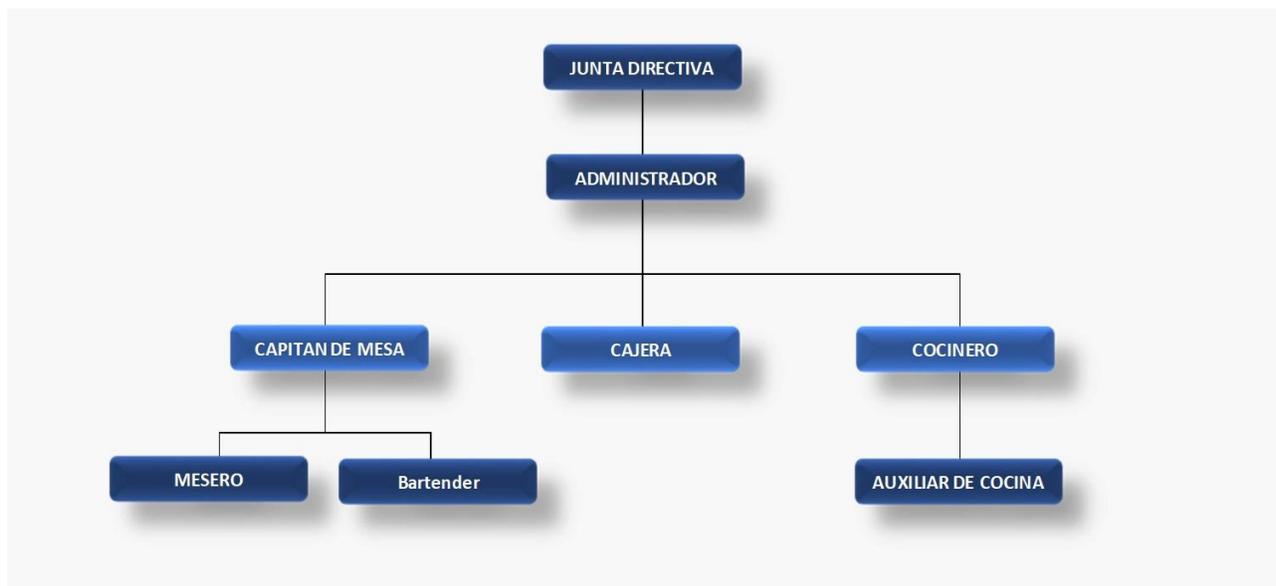


Figura 2. Organigrama actual MVRG

Durante el análisis de la situación actual de la empresa, se identificó la necesidad de crear tres puestos de trabajo que lograran maximizar la eficiencia y eficacia de la operatividad del restaurante para satisfacer y superar las expectativas del cliente. El primer puesto anexado es “Supervisor” tiene como finalidad garantizar que todos los procesos se desarrollen a como lo indican los manuales y a su vez analizar todos los puntos de mejoras durante la operatividad. En el área financiera es necesario independizarse del restaurante matriz (Mi Viejo Ranchito Catarina) para llevar un mayor control del flujo monetario y rentabilidad obtenida y con ese objetivo se propone el puesto de “Contador” y para finalizar es necesario mantener un ambiente agradable y visualmente atractivo y sobre todo que cumpla con todos las aspectos fundamentales de inocuidad, por tal razón, es necesario crear el puesto de limpieza independiente al que brinda el edificio donde está ubicado Mi Viejo Ranchito Granada. La organización quedaría estructurada a como se presenta en el organigrama adjunto:

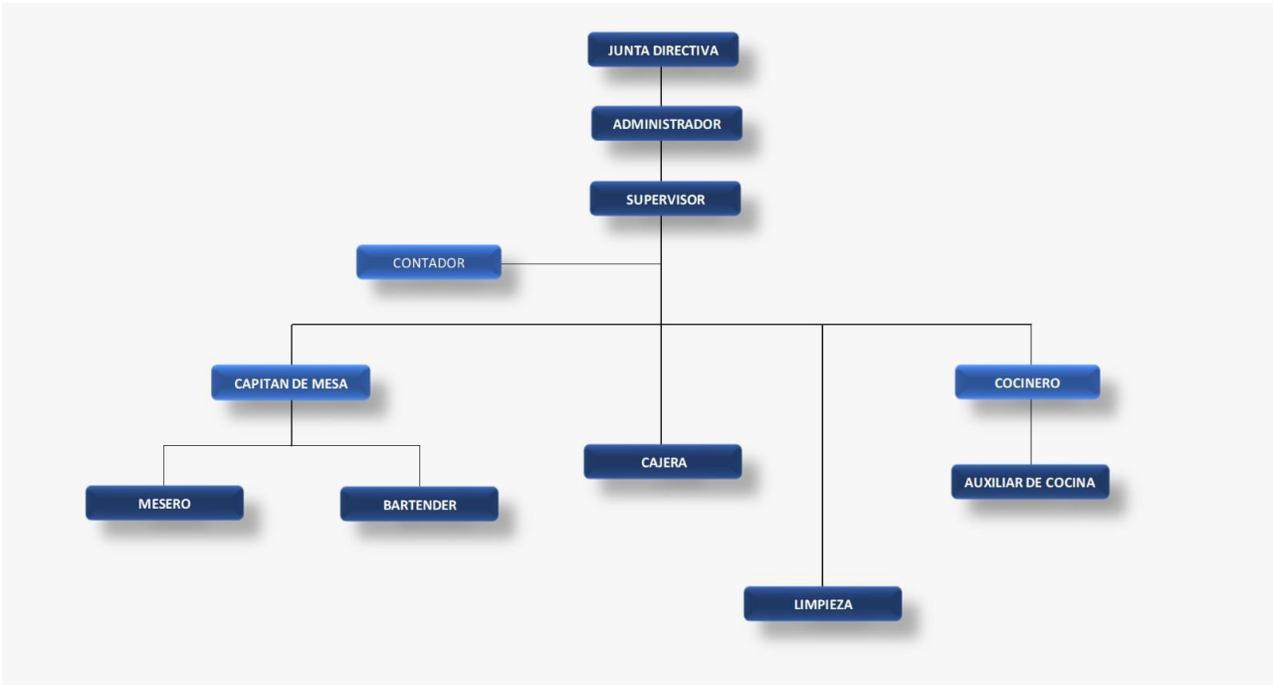


Figura 3. Organigrama propuesto MVRG

Manuales de funciones y procedimientos:

En el siguiente apartado, se presentan los manuales de funciones y procedimientos propuestos para cada una de los procesos y puestos que forman parte de la actividad operativa y organizacional del restaurante.

Para ello se elaboró una codificación basada en tres aspectos:

1. **Puesto:** Contemplando los del organigrama propuesto ()
2. **Tipo de manual:** Distinguiendo entre manuales de funciones y de procedimiento.
3. **Tipo de manual de procedimiento:** Clasificando los procedimientos en tres categorías: Administrativo, Operativo y de Soporte.

Codificación utilizada en los manuales

Tabla 3. Codificación de los tipos de manual

Tipo de manual	Código
Funciones	MF
Procedimientos	MP

Tabla 4. Codificación de los puestos

Puesto	Código
Administrador	ADM
Supervisor	SUP
Conserje	CSJ
Mesero	MES
Capitán de mesa	CDM
Bartender	BAR
Cocinero	COC
Auxiliar de cocina	ACO
Contador	CON
Cajero	CAJ

Tabla 5. Codificación de tipos de manuales de procedimiento

Tipo de manual de procedimiento	Código
Administrativo	MPA
Operativo	MPO
Soporte	MPS

Ejemplo de codificación:

MVRG-MF-ADM: Mi Viejo Ranchito Granada, manual de funciones, administrador.

MVRG-MPA-001:Mi Viejo Ranchito Granada, manual de procedimiento administrativo.

Descriptores de puestos

A continuación, se detallan cada uno de los puestos reflejados en el organigrama propuesto (Ver Figura 3. Organigrama Propuesto Mi Viejo Ranchito Granada) enfocado en las funciones y responsabilidades pertenecientes a cada uno de ellos.

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-ADM		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Administrador		
Área:		Administración		
Nombre del puesto que lo supervisa:		N/A		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		8:00 am a 5:pm		
2. Objetivo del puesto				
Mantener el buen funcionamiento del restaurante a través del desarrollo de las actividades de las áreas de trabajo, garantizando el cumplimiento de la misión y visión del mismo.				
3. Responsabilidades y autoridades				
<p>Aseguramiento de la gestión operativa y financiera del restaurante.</p> <p>Verificación del cumplimiento de las normativas internas del restaurante.</p> <p>Reclutamiento y capacitación de nuevos y antiguos empleados.</p> <p>Elaboración y seguimiento del pago de nómina.</p> <p>Actualización y revisión de los manuales de puestos.</p>				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		Mínimo 5 años.		
Nivel académico:		Licenciado en administración de empresas/Ingeniero Industrial.		
Habilidades deseables:		Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos.		
Conocimientos esenciales:		Excel Avanzado. Inglés.		
Edad		30 años a más		

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-ADM		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		

5. Funciones principales del puesto

- 5.1. Realizar evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las funciones de los diferentes puestos.
- 5.2. Elaborar y gestionar el presupuesto del restaurante.
- 5.3. Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con los objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de la junta directiva.
- 5.4. Elaborar y dar seguimiento al pago de nómina.
- 5.5. Coordinar actividades con el supervisor para asegurar que los registros y sus análisis se están ejecutando correctamente.
- 5.6. Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes de empresas, y proveedores para mantener siempre el buen funcionamiento del restaurante.
- 5.7. Actualizar el perfil de puestos y manual de funciones de las áreas que conforman el restaurante.
- 5.8. Iniciar y dar seguimiento al proceso de reclutamiento y selección del personal.
- 5.9. Gestionar el proceso de recepción de solicitudes de eventos desde su etapa inicial hasta la gestión del pago final.
- 5.10. Verificar el buen funcionamiento de los equipos del restaurante y elaborar los planes de mantenimiento según los tiempos definidos.

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-SUP		Pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Supervisor		
Área:		Administración		
Nombre del puesto que lo supervisa:		Administrador		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		8:00 am -1:00 pm 1:00 pm - 9:00 pm		
2. Objetivo del puesto				
Garantizar el funcionamiento correcto de todas las áreas del restaurante para brindar un servicio capaz de cumplir con los diversos estándares del cliente.				
3. Responsabilidades y autoridades				
<p>Garantizar la seguridad alimentaria.</p> <p>Elaborar órdenes de compras.</p> <p>Manejar problemas de servicios y quejas de cliente.</p> <p>Orientar al personal del restaurante.</p> <p>Realizar el seguimiento administrativo del restaurante.</p>				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		2 años a más.		
Nivel académico:		Técnico en administración, hotelería o carrera a fin.		
Habilidades deseables:		Liderazgo, capacidad de juicio, responsable, honesto.		
Conocimientos esenciales:		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de la comida típica nicaragüense y seguridad alimentaria. • Paquete office. 		

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVR-MF-SUP		Pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		

5. Funciones principales del puesto.

- 5.1. Supervisar las distintas áreas del restaurante.
- 5.2. Asistir al administrador en el proceso de contratación.
- 5.3. Capacitar al personal de nuevo ingreso.
- 5.4. Gestionar el inventario y controlar el stock de productos, así como también realizar pedidos y gestionar el almacenamiento de los mismos.
- 5.5. Verificar que la calidad de los productos y aprobar la recepción de estos.
- 5.6. Resolver las quejas de los clientes y resolverla de manera profesional.
- 5.7. Supervisar arqueos de caja.
- 5.8. Elaborar informes financieros y operativos para la administración.
- 5.9. Aprobar los platillos a promover diariamente.
- 5.10. Realizar las evaluaciones al desempeño al personal del restaurante.
- 5.11. Realizar expedientes de nuevos colaboradores.
- 5.12. Inscripción de colaboradores al INSS.
- 5.13. Realizar DNP mensualmente.
- 5.14. Gestionar capacitaciones para colaboradores.
- 5.15. Elaborar contrato de colaboradores.
- 5.16. Brindar inducción al personal de nuevo ingreso.

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CDM		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 1	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Capitán de mesa		
Área:		Bar		
Nombre del puesto que lo supervisa:		Supervisor		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		7:00 am - 4:00 pm 4:00 pm - 9:00 pm		
2. Objetivo del puesto				
<p>Recibir al cliente de una forma amable y cordial, garantizando que su primera experiencia al entrar al restaurante sea cómoda y amena, a través de la toma de ordenes de manera adecuada, brindando recomendaciones que se adapten a las preferencias del cliente, de igual manera, supervisar el servicio brindado por los meseros.</p>				
3. Responsabilidades y autoridades				
<p>Supervisar y organizar a los meseros. Mantener limpia y sanitizada el área de trabajo. Asistir a todas las reuniones y capacitaciones que exija la empresa.</p>				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		Mínimo 2 años.		
Nivel académico:		Tercer año de secundaria aprobado.		
Habilidades deseables:		Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos, buena comunicación, trato amable hacia el cliente.		
Conocimientos esenciales:		Experiencia básica en atención al cliente.		

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CDM		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Funciones principales del puesto				
<p>4.1. Limpiar mesas y sillas del salón.</p> <p>4.2. Supervisar de manera constante la atención que brindan los meseros.</p> <p>4.3. Barrer y lampacear cada área del restaurante en la apertura.</p> <p>4.4. Colocar las servilletas en sus respectivos dispensadores limpios en cada mesa.</p> <p>4.5. Ubicar veladoras en sus envases y revisar que estén limpios de ser necesario lavar envases.</p> <p>4.6. Envolver los cubiertos en servilleta para mejor presentación hacia el cliente.</p> <p>4.7. Limpiar los envases para veladoras y colocarlas en cada una de las mesas.</p> <p>4.8. Realizar inventario de utensilios todos los lunes en el turno AM.</p> <p>4.9. Garantizar que todas las mesas de apoyo se encuentran abastecidas con todos los materiales y utensilios necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cubiertos lisos y de cierra. ● Ramaquines. ● Platos pequeños. ● Sal. ● Azúcar. ● Salsa de tomate. ● Cucharas. ● Aceite de oliva. ● Vinagre. ● Pimienta. ● Palillos para dientes. ● Pajillas. ● Chile criollo. ● Ceniceros. <p>4.10. Actualizar las pizarras informativas, mantener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Platos sin existencia, es decir, que están en el menú, pero no se cuenta con materia prima para prepararlos. ● Platos a promover, con baja rotación <p>4.11. Actualizar pizarra del salón con las promociones del día.</p>				

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-MES		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:	Mesero			
Área:	Bar			
Nombre del puesto que lo supervisa:	Capitán de mesa			
Tipo de contrato:	Indefinido			
Horario:	7:00 pm - 4:00 pm 4:00 pm a 9:00 pm			
2. Objetivo del puesto				
Recibir al cliente de forma amable y cordial, garantizando que su primera experiencia al entrar al restaurante sea cómoda y amena, a través de la toma de ordenes de manera adecuada, brindando recomendaciones que se adapten a las preferencias del cliente.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Recibir al cliente de manera formal y educada. Mantener limpia y sanitizada el área de trabajo. Respetar a sus compañeros y superiores. Asistir a todas las reuniones y capacitaciones que exija la empresa.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:	Mínimo 2 años.			
Nivel académico:	Tercer año de secundaria aprobado.			
Habilidades deseables:	Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos, buena comunicación, trato amable hacia el cliente.			
Conocimientos esenciales:	Experiencia básica en atención al cliente.			
Edad:	25 – 40 años.			

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVR-MES-MF		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
5. Funciones principales del puesto				
<p>5.1. Limpiar las mesas y sillas del salón,</p> <p>5.2. Barrer y lampacear cada área del restaurante en la apertura.</p> <p>5.3. Colocar las servilletas en sus respectivos dispensadores limpios en cada mesa.</p> <p>5.4. Ubicar veladoras en sus envases y revisar que estén limpios de ser necesario lavar envases.</p> <p>5.5. Envolver los cubiertos en servilleta para mejor presentación hacia el cliente.</p> <p>5.6. Limpiar los envases para veladoras y colocarlas en cada una de las mesas.</p> <p>5.7. Realizar inventario de utensilios todos los lunes en el turno AM.</p> <p>5.8. Garantizar que todas las mesas de apoyo se encuentran abastecidas con todos los materiales y utensilios necesarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cubiertos lisos y de cierra. ● Ramaquines. ● Platos pequeños. ● Sal, azúcar, salsa de tomate. ● Aceite de oliva. ● Vinagre. ● Pimienta. ● Palillos para dientes. ● Pajillas. ● Chile criollo. ● Ceniceros. <p>5.9. Actualizar las pizarras informativas, mantener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Platillos sin existencia, es decir, que están en el menú, pero no se cuenta con materia prima para prepararlos. ● Platillos a promover, con baja rotación <p>5.10. Atender a los clientes tomando sus órdenes, sirviendo la comida y bebidas, ofrecer recomendaciones del día y realizar la gestión de pago.</p>				

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-BAR		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:	Bar Tender			
Área:	Bar			
Nombre del puesto que lo supervisa:	Capitán de mesa			
Tipo de contrato:	Indefinido			
Horario:	7:00 am - 4:00 pm 4:00 pm - 9:00 pm			
2. Objetivo del puesto				
Garantizar la entrega de bebidas y cocteles de alta calidad que satisfagan las expectativas de los clientes y a su vez que aseguren la máxima eficiencia en la optimización de los recursos.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Cumplir con el recetario del restaurante al elaborar los productos. Gestionar inventarios de bebidas y hacer pedidos de suministros. Realizar mantenimiento del área de trabajo.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:	Mínimo 1 año.			
Nivel académico:	Tercer año de secundaria aprobado.			
Habilidades deseables:	Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos, buena comunicación, trato amable hacia el cliente.			
Conocimientos esenciales:	Manejo de equipo y utensilios de un bar.			
Edad:	20– 40 años.			

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-BAR		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		

5. Funciones principales del puesto

- 5.1. Limpiar y ordenar el área de trabajo
- 5.2. Revisar que todos los utensilios se encuentren en buen estado y a su vez
- 5.3. verificar cristalería para asegurar ausencia de olores.
- 5.4. Revisar estado y fecha de caducidad de los productos.
- 5.5. Realizar Inventario al inicio del turno y verificar stock para realizar pedido a bodega de bebidas y suministros según sea necesario.
- 5.6. Preparar hieleras y colocar basurero en su lugar
- 5.7. Lavar desinfectar galones, baldes, coladores y extractores.
- 5.8. Preparar refrescos, empacarlos en galones, rotular con fecha y nombre y después llenar hojas de transformas.

Nota: Porcionar las frutas, usar guantes al porcionar las frutas, utilizar redecillas y mantener buena higiene durante la elaboración de refrescos.

- 5.9. Empacar desperdicios en bolsas desechables y desecharlos en el lugar correspondiente.
- 5.10. Lavar los utensilios utilizados y guardarlos en su lugar de manera ordenada.
- 5.11. Mantener llenos los bidones de agua en el transcurso del día.
- 5.12. Limpiar y desinfectar el área de trabajo constantemente y al final del turno.
Realizar inventario de cierre.

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-COC		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Cocinero		
Área:		Cocina		
Nombre del puesto que lo supervisa:		Administrador y supervisor.		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		7:00 am - 4:00 pm 4:00 pm - 9:00 pm		
2. Objetivo del puesto				
Elaborar los platillos ordenados por los clientes según recetario del restaurante garantizando la calidad, así como optimizar el uso de recursos.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Encargado del área de cocina: Cumplir con el recetario del restaurante al elaborar los productos. Supervisar que se cumplan las normas de calidad e inocuidad requeridas. Manejar y distribuir al personal de cocina. Garantizar la limpieza del área de trabajo. Proporcionar el EPP a los colaboradores del área.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		1 año a más.		
Nivel académico:		Tercer año de secundaria aprobado.		
Habilidades deseables:		Capaz de trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, disponibilidad para realizar turnos rotativos.		
Conocimientos esenciales:		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en elaborar comida típica nicaragüense. • Manejo adecuado de los equipos y utensilios de cocina. 		

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-COC		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
5. Funciones principales del puesto				
<p>5.1. Verificar la limpieza y orden de la cocina.</p> <p>5.2. Validar las correctas temperaturas de los equipos y la inexistencia de fuga de gas previo a iniciar operaciones.</p> <p>5.3. Proporcionar el equipo de trabajo a los auxiliares de cocina.</p> <p>5.4. Distribuir a los auxiliares en las distintas estaciones de trabajo.</p> <p>5.5. Elaborar el inventario al inicio y final del turno.</p> <p>5.6. Levantar pedido del re-stock y enviarlo al supervisor.</p> <p>5.7. Clasificar y etiquetar los productos entrantes para su adecuado almacenaje.</p> <p>5.8. Verificar las fechas de vencimiento de los productos en el inventario.</p> <p>5.9. Indicar los platillos a promover durante el día al igual que los platillos que no se pueden preparar por falta de stock.</p> <p>5.10. Preparar cortes de carne semanal.</p> <p>5.11. Elaborar los platillos de acuerdo con lo indicado en el recetario.</p> <p>5.12. Garantizar que las porciones sean las correctas.</p> <p>5.13. Leer la comanda e indicar que inician a preparar la orden.</p> <p>5.14. Realizar el informe diario al finalizar el turno.</p> <p>5.15. Asegurar que los equipos y utensilios queden limpios y en perfectas condiciones para el día siguiente.</p>				

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-ACO		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:	Auxiliar de cocina			
Área:	Cocina			
Nombre del puesto que lo supervisa:	Cocinero y supervisor.			
Tipo de contrato:	Indefinido			
Horario:	7:00 am - 4:00pm 4:00pm - 9:00pm			
2. Objetivo del puesto				
Asistir al cocinero en las distintas áreas de trabajo para elaborar los platillos en las porciones correctas y la calidad deseada.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Cumplir con el recetario al elaborar los platillos. Mantener abastecidas las áreas de producción Realizar la limpieza en el área asignada.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:	1 año a más.			
Nivel académico:	Tercer año de secundaria aprobado.			
Habilidades deseables:	Capaz de trabajar bajo presión, buenas relaciones interpersonales, disponibilidad para realizar turnos rotativos.			
Conocimientos esenciales:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en elaborar comida típica nicaragüense. • Manejo adecuado de los equipos y utensilios de cocina. 			

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-ACO		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
5.1. Funciones principales del puesto				
<p>5.2. Realizar la limpieza del área de trabajo.</p> <p>5.3. Almacenar los productos entrantes en el lugar correspondiente de manera organizada.</p> <p>5.4. Lavar todos los utensilios de cocina y almacenarlos.</p> <p>5.5. Preparar los ingredientes esenciales de cada platillo y almacenarlos.</p> <p>5.6. Elaborar las salsas según recetario.</p> <p>5.7. Encender las estufas previo al inicio de las operaciones.</p> <p>5.8. Preparar los platillos asignados según recetario.</p> <p>5.9. Preparar las vajillas a utilizar.</p> <p>5.10. Abastecer la miscenplace.</p> <p>5.11. Emplatar la orden.</p> <p>5.12. Indicar que el pedido está listo.</p>				

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CON		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Contador		
Área:		Administración		
Nombre del puesto que lo supervisa:		Administrador y supervisor		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		8:00 a 5:00pm		
2. Objetivo del puesto				
Gestionar y llevar un control de los recursos financieros de la empresa, a través de la planificación del presupuesto y el control de ingresos y egresos.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Elaborar el presupuesto mensual.				
Registrar los ingresos y egresos de la empresa.				
Asistir a todas las reuniones y capacitaciones que exija la empresa.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		Mínimo 5 años.		
Nivel académico:		Licenciatura en contaduría pública.		
Habilidades deseables:		Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos, buena comunicación, trato amable hacia el cliente.		
Conocimientos esenciales:		Excel intermedio. Manejo de prestaciones de ley.		
Edad:		30 a 45 años		
	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CON		pagina 2/2

	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
5. Funciones principales del puesto				
5.1.	Llevar un registro diario de los movimientos y transacciones de la empresa. (facturas, transferencias, etc.)			
5.2.	Realizar pagos de impuestos.			
5.3.	Elaborar flujos de efectivos según se requiera (diarios, semanales o mensuales)			
5.4.	Comparar mensualmente según el presupuesto real, los egresos de la empresa.			
5.5.	Verificar la nómina elaborada por el administrador.			
5.6.	Monitorear todas las operaciones que involucren los recursos financieros del restaurante.			
5.7.	Llevar a cabo las funciones contables de cierre de fin de mes.			

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CAJ		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
Manual de funciones				
1. Información general del puesto				
Cargo:	Cajero			
Área:	Administración			
Nombre del puesto que lo supervisa:	Contador			
Tipo de contrato:	Indefinido			
Horario:	7:00 am - 4:00pm 4:00 pm - 9:00pm			
2. Objetivo del puesto				
Recibir y organizar todos los ingresos de dinero al restaurante, garantizando que las cuentas queden arqueadas al final del día.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Garantizar el registro de toda la información pertinente del puesto. Verificar la existencia y orden de documentos claves. Manejo de pedidos. Mantener un estricto control de caja.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:	2 años a más.			
Nivel académico:	Bachiller / técnico en contabilidad.			
Habilidades deseables:	Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos.			
Conocimientos esenciales:	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de caja. • Operaciones matemáticas básicas. • Buena comunicación con el cliente y demás colaboradores. 			

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CAJ		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
Edad:		20 – 40 años		
5. Funciones principales del puesto				
<p>5.1. Iniciar apertura de caja y garantizar efectivo desglosado en sencillo para dar cambio al iniciar la jornada.</p> <p>5.2. Verificar la existencia y orden de documentos claves de caja como: Facturas membretadas, rollos de impresora (sencillos y dobles), rollos para P.O.S.</p> <p>5.3. Asegurar de mantener las gavetas de caja rotuladas.</p> <p>5.4. Archivar documentos (Facturas, recibos, hojas de entrega de celulares, hojas de revisión de P.O.S)</p> <p>5.5. Recepción de pagos de los clientes (efectivo y tarjetas)</p> <p>5.6. Atención vía telefónica del restaurante.</p> <p>5.7. Marcar hoja de entrega de celulares del personal.</p> <p>5.8. Ingresar todos los pagos realizados al sistema.</p> <p>5.9. Pagar facturas de compras del restaurante.</p> <p>5.10. Recibir y resguardar celulares del personal de mesas y cocina.</p> <p>5.11. Arquear la caja al finalizar el turno.</p>				

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CSJ		pagina 1/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
1. Información general del puesto				
Cargo:		Conserje		
Área:		N/A		
Nombre del puesto que lo supervisa:		Administrador		
Tipo de contrato:		Indefinido		
Horario:		7:00 am a 4:00 pm		
2. Objetivo del puesto				
Garantizar la limpieza de todas las áreas del restaurante, cumpliendo con las normas y políticas internas establecidas por el restaurante, con el fin de mantener un ambiente higiénico y acogedor para el cliente y el personal.				
3. Responsabilidades y autoridades				
Realizar limpieza general de todas las áreas del restaurante. Asegurar el suficiente suministro de productos de higiene. Cumplimiento de normativas.				
4. Requerimientos de contratación				
Experiencia:		1 años a más.		
Nivel académico:		Tercer año de secundaria aprobado.		
Habilidades deseables:		Trabajo bajo presión, puntualidad, responsabilidad, trabajo en equipo, disponibilidad para trabajar horas extras y en turnos rotativos, buena comunicación y trato amable hacia el cliente.		
Conocimientos esenciales:		N/A		
Edad:		20– 40 años.		

	Mi viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MF-CSJ		pagina 2/2
	Descriptores de puesto	Fecha de emisión/Versión	23/3/2024 V – 01	
		Manual de funciones		
6. Funciones principales del puesto				
<p>6.1. Preparar el material de limpieza a utilizar de acuerdo con la dosificación establecida.</p> <p>6.2. Limpiar constantemente baños.</p> <p>6.3. Realizar limpieza general de los baños (martes, jueves, sábados y domingos).</p> <p>6.4. Mantener pasillos constantemente limpios y a su vez limpiar y desinfectar todas las superficies.</p> <p>6.5. Asegurar la disponibilidad de papel higiénico y papel toallas en baños tanto del personal como de los clientes.</p> <p>6.6. Comunicar de manera oportuna a su superior sobre cualquier cambio en los suministros de higiene, así como informar sobre cualquier problema o necesidad que sean necesario para el desarrollo de su trabajo.</p> <p>6.7. Cumplir con las normas y políticas del restaurante, así como con las medidas de Higiene y seguridad alimentaria establecidas.</p> <p>6.8. Al finalizar cada jornada, hay que asegurar que todas las áreas estén adecuadamente organizadas y limpias.</p>				

Manual de procedimientos	
➤ Manual de procedimientos	59
• Reclutamiento y selección de personal	60
• Proceso de contratación	63
• Capacitación	66
• Reservación de evento	69
• Mantenimiento General	72
• Compras	75
• recepción de materia prima	78
• Servicio al cliente	81

Manuales de procedimientos

En el siguiente apartado, se detallan cada uno de los procedimientos que se desarrollan en que forman parte de Mi Viejo Ranchito Granada, enfocándonos en los procedimientos existentes según tres áreas:

1. **Administrativa:** Contemplando los procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal, Contratación, Capacitación y Reservación de eventos.
2. **Operativo:** Abarcando los procedimientos de servicio al cliente, Compras y Recepción de Materia Prima
3. **Soporte:** Comprendiendo el procedimiento de Mantenimiento General

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-001		Pagina 1/3
	Reclutamiento y selección de personal.	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Establecer la secuencia de pasos involucrados en el proceso de reclutamiento y selección del personal administrativo y operativo logrando la contratación del candidato que cumpla con todas las habilidades requeridas para el puesto garantizando un servicio de calidad.			
Alcance:	El proceso inicia cuando se tiene una plaza vacante y concluye con la contratación del candidato ideal. Aplica a todas las áreas involucradas con la plaza a cubrir.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Del reclutamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador. De la selección: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador. • Supervisor. • Jefe de área. 			
Políticas:	La plaza se deberá de cubrir en un máximo de 10 días hábiles una vez realizada la requisición del personal.			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-001		Pagina 2/3
	Reclutamiento y selección de personal.	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Jefe de área	Requisición del personal.
2	Administrador	Elabora la filmina para anunciar la vacante.
3	Administrador	Publica la vacante en redes y grupos de trabajos.
4	Candidato	Aplica a la vacante.
5	Administrador	Recepción de solicitudes.
6	Administrador	Realiza entrevista pre-filtro (telefónica) para conocer al candidato.
7	Administración	Selecciona terna de candidatos que cumplen con las habilidades requeridas.
8	Administrador	Comparte la terna al jefe de área para aprobación de candidatos a entrevistar.
9	Jefe de área	Elige a los candidatos potenciales para la plaza
10	Administrador	Cita a los Candidatos a entrevista e indica documentación a presentar.
11	Candidato	Se presenta a entrevistan y entregan la información solicitada.
12	Candidato	Completa solicitud de empleo
13	Administrador, Supervisor, jefe de área.	Realizan entrevista y aplican pruebas de habilidades.
14	Candidato	Realiza pruebas y las presenta.
15	Administrador, Supervisor, jefe de área.	Evalúan las pruebas y entrevista de los candidatos. Selecciona al candidato con mayores habilidades.
16	Administrador	Verifica las referencias laborales y personales
17	Administrador	Realiza oferta al candidato seleccionado.
18	Candidato	Acepta la oferta.
19	Administrador	Informa a los demás candidatos que el proceso finalizo.
20	Administrador	Indica la fecha de ingreso a la empresa.
FIN DEL PROCESO		



**Mi Viejo Ranchito
Granada**

Reclutamiento y selección de personal.

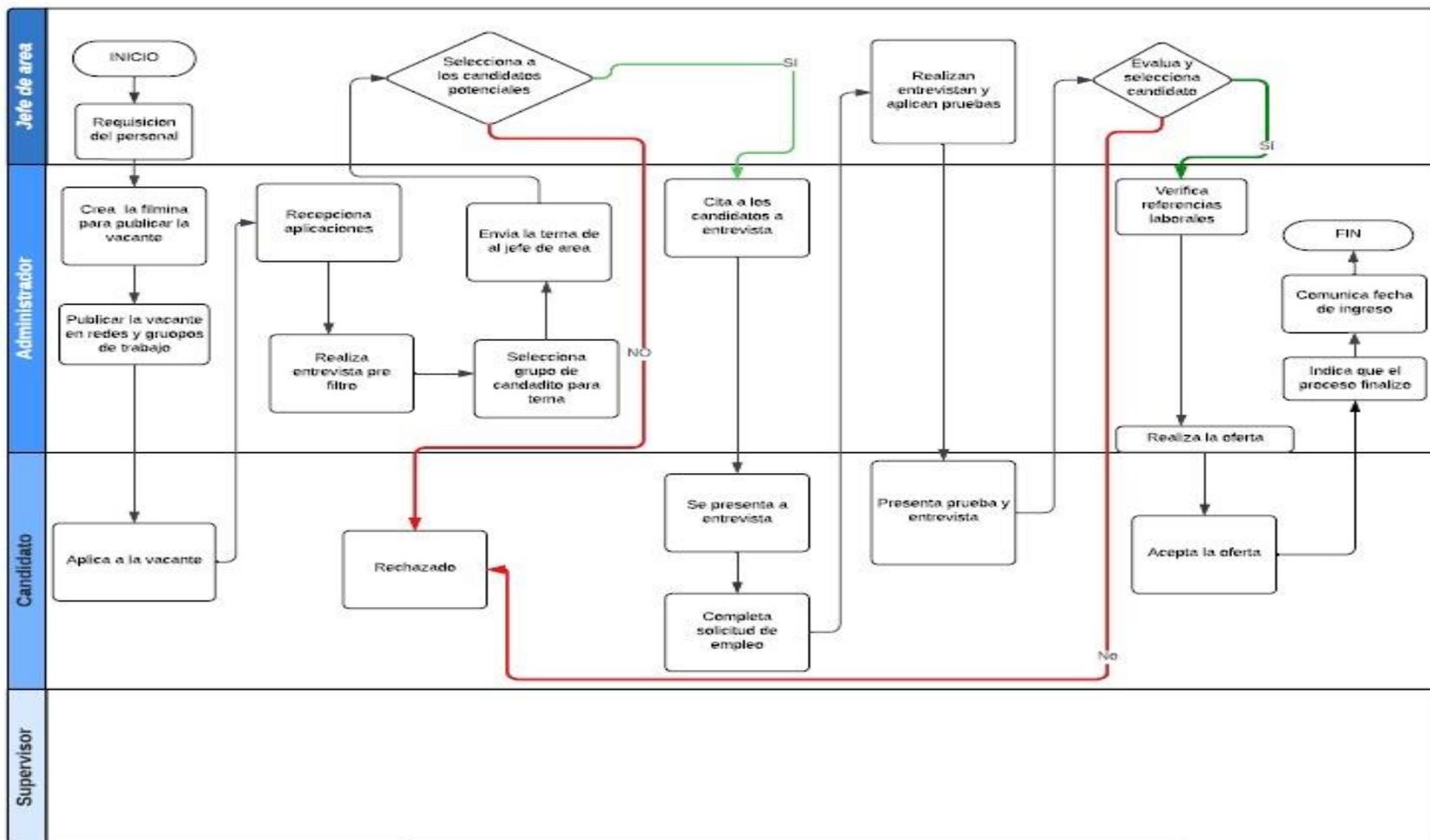
Código:
MVRG-MPA-001

**Fecha de
emisión/Versión:**

23/3/2024
V – 01

Manual de procedimiento

Página
3/3



	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-002		Pagina 1/3
	Proceso de Contratación	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Definir la estructura de pasos involucrados durante el proceso garantizando que en cada uno de ellos se adjunten los soportes solicitados por ley.			
Alcance:	El proceso inicia cuando se selecciona al candidato final para el puesto y termina cuando se firma el contrato indefinido.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	De crear documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor. Gestionar firmas autorizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador. 			
Políticas:	Todo trabajador que ingresa a la empresa deberá de tener un contrato temporal de 1 mes que comprende al mes de prueba, posterior se le realizará el contrato indefinido.			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-002		Pagina 2/3
	Proceso de contratación	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Descripción de Actividades				
No	Ejecutor	Actividad		
1	Administrador	Indica el ingreso del nuevo colaborador.		
2	Supervisor	Informa al candidato que se debe de realizar chequeo preempleo. Orienta la documentación a presentar para el expediente (Récord de policía, cedula, 3 cartas de recomendación, comprobantes de estudios, carnet de INSS, certificado de salud y exámenes pre – empleo) y notifica día de ingreso.		
3	Candidato	Se presenta con la información solicitada.		
4	Supervisor	Realiza el contrato temporal.		
5	Administrador	Firma la autorización del contrato.		
6	Supervisor	Entrega y explica los términos del contrato al candidato.		
7	Candidato	Firma el contrato Temporal e inicia el periodo de prueba.		
8	Supervisor	Realiza la inducción.		
9	Supervisor	Inscribe al colaborador al seguro social.		
10	Supervisor	Realiza el expediente y lo archiva.		
11	Supervisor	Remite la documentación necesaria a contabilidad para incluirlo a planilla.		
12	Supervisor	Finalizado el tiempo de prueba se comunica estatus de contratación (contratado indefinido o finalización de contrato).		
13	Administrador	Autoriza el contrato indefinido.		
14	Supervisor	Realiza el contrato indefinido.		
15	Candidato	Firma el contrato.		
16	Supervisor	Actualiza el expediente y lo archiva.		
FIN DEL PROCESO				

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-003		Pagina 1/3
	Capacitación	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Garantizar que el personal este en constante actualización de las técnicas más avanzadas para brindar un servicio eficiente y eficaz en todas las áreas del restaurante.			
Alcance:	El proceso abarca a todo el personal de mi viejo ranchito granada.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Gestionar capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador. Proponer temas de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor. 			
Políticas:	El personal deberá de capacitarse al menos una vez cada tres meses.			

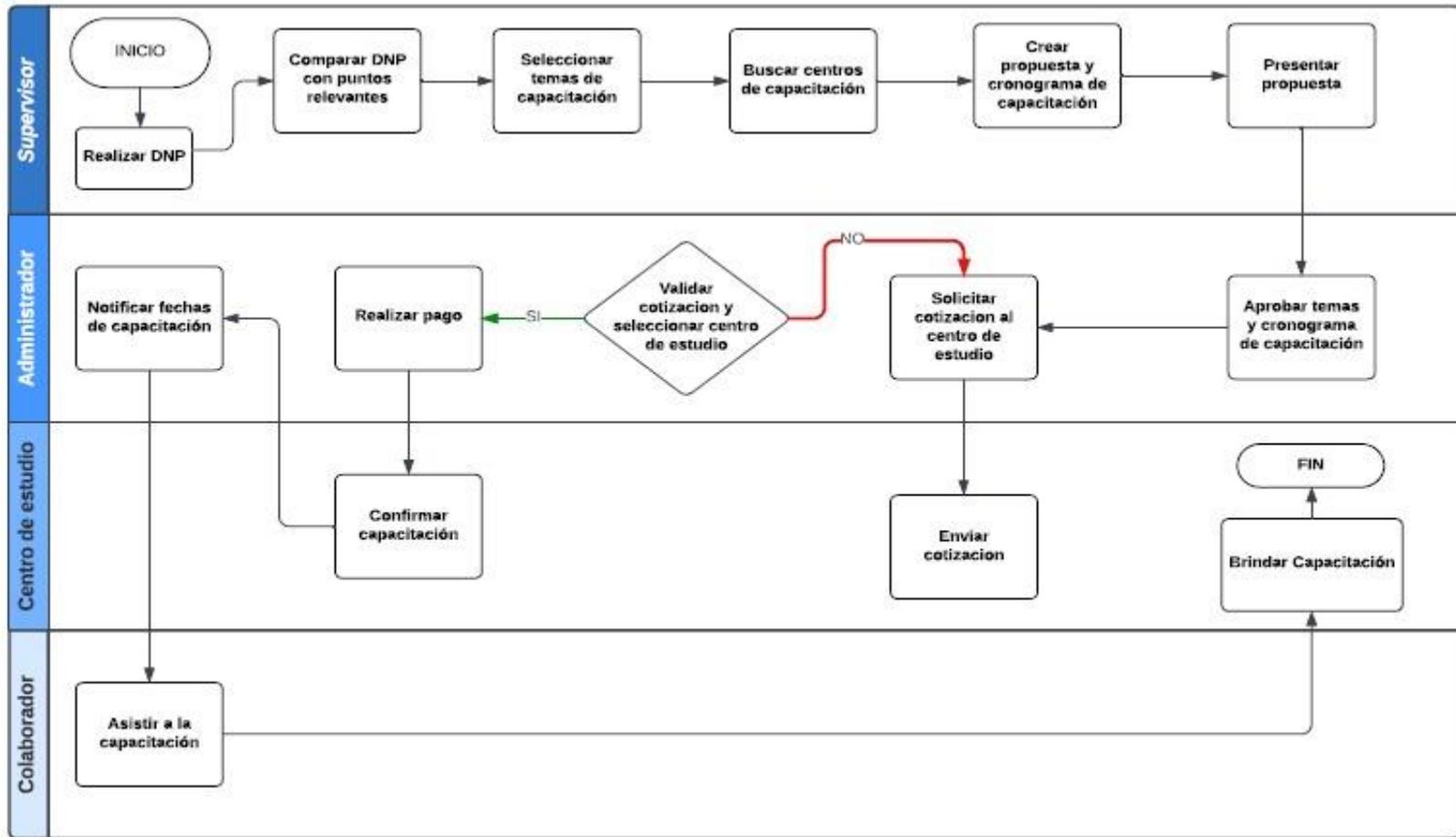
	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-003		Pagina 2/3
	Capacitación	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Supervisor	Realiza mensualmente el DNP (diagnóstico de necesidades de capacitación).
2	Supervisor	Comparar los DNP del trimestre y seleccionar los puntos más relevantes.
3	Supervisor	Seleccionar temas de capacitación.
4	Supervisor	Buscar los centros de estudios que ofrecen el tema seleccionado.
5	Supervisor	Crear propuesta de temas por área y cronograma de capacitación.
6	Supervisor	Presentar propuesta de capacitación.
7	Administrador	Aprobar temas y cronograma de capacitación.
8	Administrador	Solicitar cotización del programa de capacitación al centro de estudio.
9	Centro de estudio	Envía cotización.
10	Administrador	Valida cotización y elige el centro de estudio.
11	Administrador	Realiza pago por capacitación
11	Centro de estudio	Confirmar capacitación
12	Administrador	Comunica fechas de capacitación.
13	Colaboradores	Asisten a la capacitación
14	Centro de estudio	Brindar capacitación al personal
FIN DEL PROCESO		



Capacitación	Mi Viejo Ranchito Granada		Código: MVRG-MPA-003	Pagina 3/3
			Fecha de emisión/Versión: 23/3/2024 V - 01	
	Manual de procedimiento			



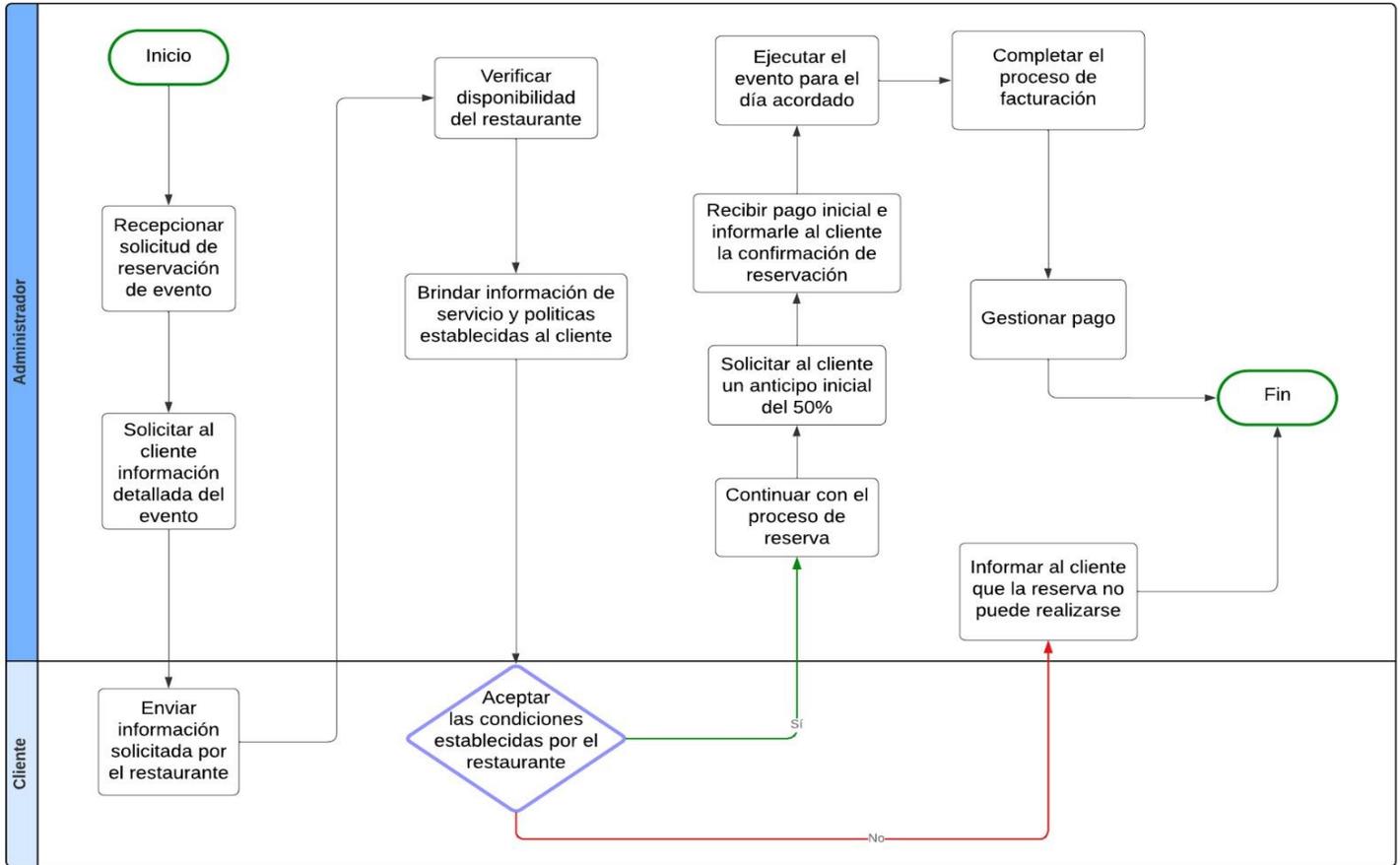
	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-004		Pagina 1/2
	Reservación de eventos	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Definir los pasos esenciales con el fin de brindar el servicio de manera eficiente y ordenada, garantizando una experiencia transparente y satisfactoria para las partes involucradas.			
Alcance:	El proceso implica todas las etapas desde la solicitud inicial hasta la confirmación y seguimiento posterior al evento.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Recepción de solicitudes de reserva. Brindar información detalla. Evaluación y confirmación de la solicitud. Gestión de pago. <ul style="list-style-type: none"> • Administrador 			
Políticas:	Al solicitar una reserva en Mi viejo Ranchito, se requiere que el cliente lo haga con anticipación suficiente para garantizar disponibilidad. Al confirmar la reserva el cliente debe de aceptar las condiciones y normativas de restaurante. Confirmada la reserva se solicita un pago inicial del 50%			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-004		Pagina 2/2
	Reservación de eventos	Fecha de emisión/Versión:	01/05/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Administrador	Recepcionar solicitud de reservación de evento.
2	Administrador	Solicitar al cliente información detallada del evento.
3	Cliente	Enviar información solicitada por el cliente.
4	Administrador	Verificar disponibilidad del restaurante.
5	Administrador	Brindar información de servicio y políticas establecidas al cliente.
7	Cliente	Aceptar las condiciones establecidas del restaurante. Si. Continuar con el proceso de reserva No. Informar al cliente que la reserva no puede realizarse.
8	Administrador	Solicitar al cliente un anticipo inicial del 50%
9	Administrador	Recibir el pago inicial solicitado e informarle al cliente la confirmación de reservación.
10	Administrador	Ejecutar el evento para el día acordado.
11	Administrador	Completar el proceso de facturación.
12	Administrador	Gestionar pago.
FIN DEL PROCESO		

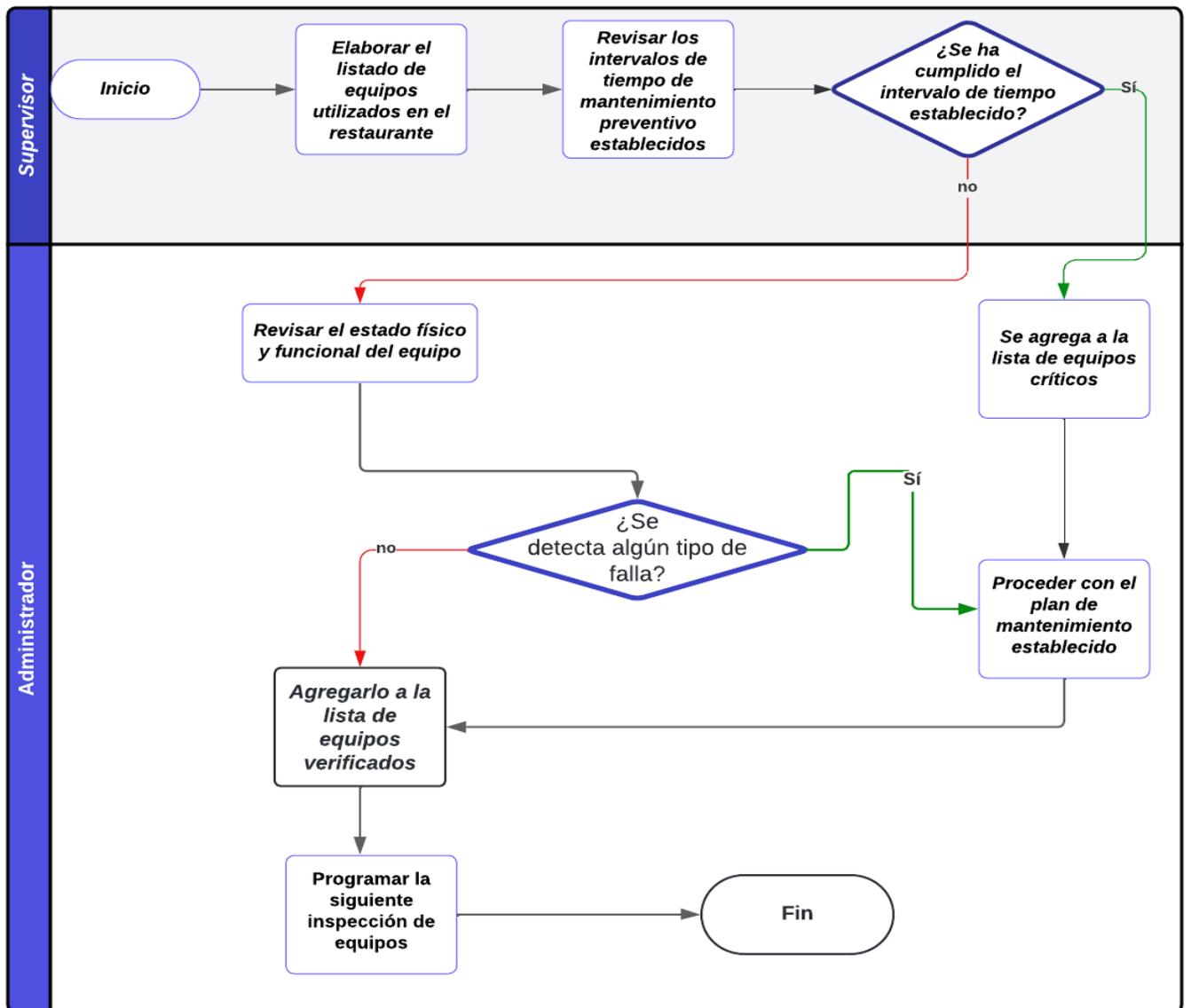
	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPA-004	Pagina 3/3	
	Reservación de eventos	Fecha de emisión/Versión:		01/05/2024 V – 01
	Manual de procedimiento			



	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPS-001		Pagina 1/3
	Mantenimiento General	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Garantizar el cumplimiento de los intervalos de tiempo de mantenimiento establecidos de los equipos y el buen funcionamiento de cada uno de ellos para asegurar la operación continua del restaurante.			
Alcance:	Lo aplican: Administrador y Supervisor			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Elaboración del listado de equipos del restaurante <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Revisión de los tiempos de mantenimiento estipulados. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Elaboración de la lista de equipos críticos <ul style="list-style-type: none"> • Administrador Programación del mantenimiento según plan establecido <ul style="list-style-type: none"> • Administrador 			
Políticas:	La revisión de los intervalos de tiempos de mantenimiento se realiza cada mes			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPS-001		Pagina 2/3
	Mantenimiento General	Fecha de emisión/Versión:	27/4/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Descripción de Actividades				
No	Ejecutor	Actividad		
1	Supervisor	Elaborar la lista de equipos del restaurante.		
2	Supervisor	Revisar los intervalos de tiempo de mantenimiento establecidos para cada equipo.		
3	Administrador	Revisar el estado físico y funcionamiento adecuado de los equipos cuyo intervalo de tiempo no se haya cumplido.		
4	Administrador	Elaborar la lista de equipos críticos.		
5	Administrador	Programar el mantenimiento según plan establecido.		
6	Administrador	Elaborar la lista de equipos verificados.		
7	Administrador	Programar la siguiente inspección de los equipos.		
FIN DEL PROCESO				

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPS-001		Pagina 3/3
	Mantenimiento General	Fecha de emisión/Versión:	23/3/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		



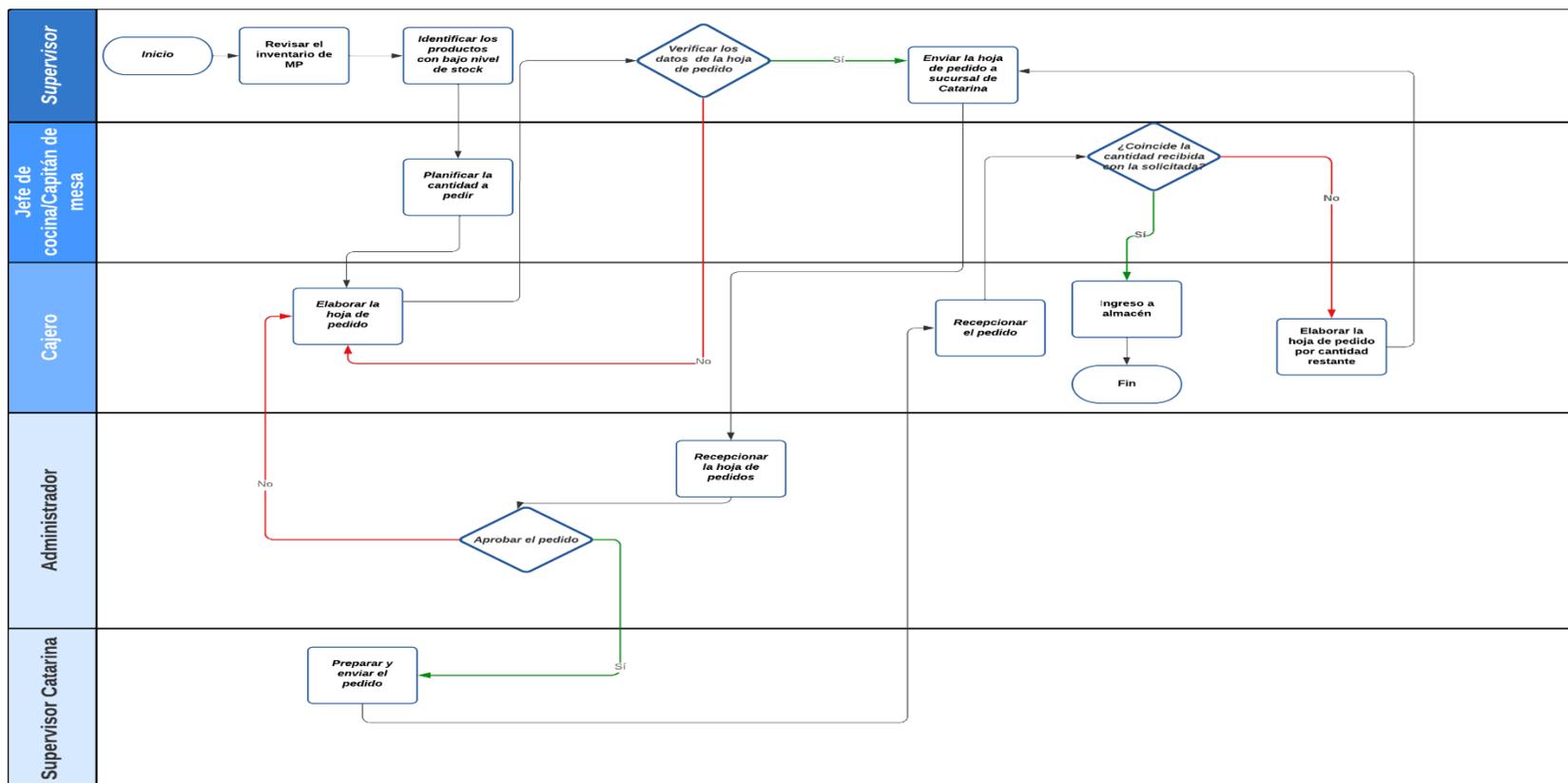
	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-001		Pagina 1/3
	Compras	Fecha de emisión/Versión: 31/3/2024		
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Asegurar el abastecimiento de la materia prima a través de la gestión de pedidos que garanticen la disponibilidad de los suministros necesarios para llevar a cabo la preparación de los alimentos y bebidas.			
Alcance:	Lo aplican: Jefe de cocina, Capitán de mesa, Supervisor y Cajero.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Revisión del stock según temporada: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Elaboración de la requisita de hoja de pedido: <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de cocina, Cajero o Capitán de mesa. Autorización de la hoja de pedido: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor Entrega de la requisita de hoja de pedido a proveedor: <ul style="list-style-type: none"> • Cajero. 			
Políticas:	La hoja de pedido deberá ser enviada a Catarina día de por medio			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-001		Pagina 2/3
	Compras	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Supervisor	Revisar el stock según temporada
2	Supervisor	Identificar los productos con bajo nivel de stock
3	Jefe de cocina/Capitán de mesa	Planificar la cantidad a pedir según demanda.
4	Cajero	Elaborar la hoja de pedido.
5	Supervisor	Verificar los datos de la hoja de pedido.
6	Supervisor	Autorizar la hoja de pedido.
7	Cajero	Enviar la hoja de pedidos a Catarina.
8	Administrador	Recibir la hoja de pedido
9	Administrador	Aprobar la cantidad solicitada según materia prima.
10	Supervisor Catarina	Preparar y enviar el pedido
11	Cajero	Recibir el pedido solicitado.
12	Jefe de cocina/Capitán de mesa	Verificar si coincide el pedido recibido con el solicitado.
13	Jefe de cocina/Capitán de mesa	Ingresar el pedido a almacén físico.
FIN DEL PROCESO		

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-001		Pagina 3/3
	Compras	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V - 01	
	Manual de procedimiento			



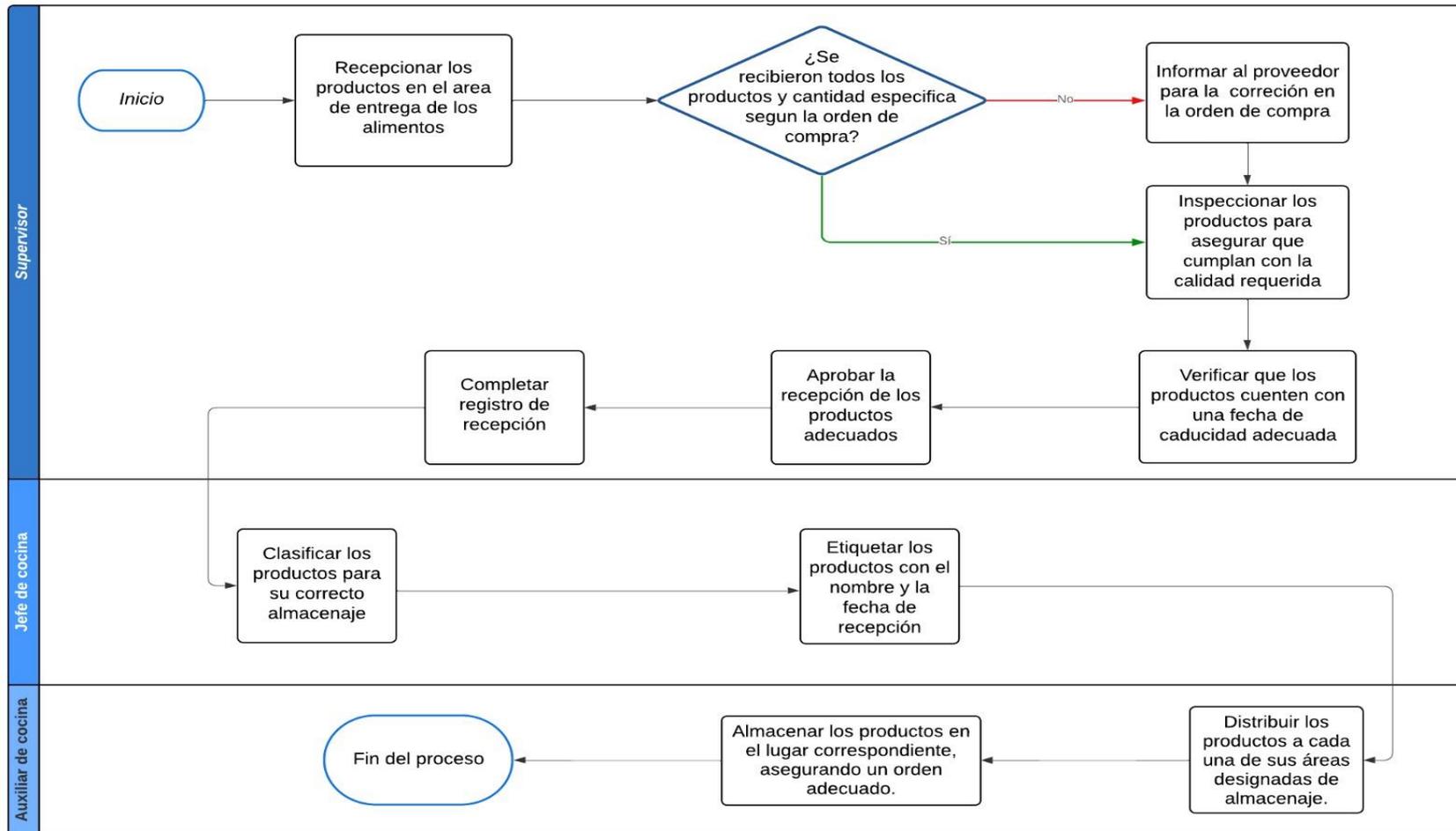
	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-002		Pagina 1/3
	Recepción de Materia prima	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Establecer los pasos adecuados para garantizar un control de calidad y seguridad en los alimentos recibidos. Esto es fundamental, ya que influirá directamente en la salubridad y calidad del producto final que ofrece el restaurante.			
Alcance:	El proceso implica todas las etapas desde la recepción, control de calidad y posterior almacenamiento de los productos.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Recepcionar y verificar que los productos estén en perfectas condiciones. Aprobar la recepción de los productos <ul style="list-style-type: none"> • Administrador Clasificar y etiquetar los productos entrantes para su adecuado almacenaje. <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de cocina Almacenar los productos en el lugar correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de cocina 			
Políticas:	Todo producto antes de ingresar al área de almacenaje deberá pasar por un estricto control de calidad. Se rechazarán todos los productos que no contengan fecha de caducidad o que estén vencidos. Los productos serán almacenados con rapidez para evitar cualquier deterioro (especialmente para alimentos que requieran refrigeración para preservar su frescura y seguridad alimentaria).			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-002		Pagina 2/3
	Recepción de Materia prima	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Supervisor	Recepcionar los productos en el área de entrega de los alimentos.
2	Supervisor	Verificar si ¿Se recibieron todos los productos y la cantidad especifica según el orden de compra? Si. Continuar al paso 3 No. Informar al proveedor para la corrección en la orden de compra
3	Supervisor	Inspeccionar los productos para asegurar de que estén frescos, en buen estado y cumplan con los estándares de calidad requeridos por el restaurante.
4	Supervisor	Verificar que los productos cuenten con una fecha de caducidad adecuada.
5	Supervisor	Aprobar la recepción de los productos adecuados.
6	Supervisor	Completar registro recepción detallando: Fecha, cantidad recibida y cualquier problema identificado en la M.P.
7	Jefe de cocina	Clasificar los productos para su correcto almacenaje.
8	Jefe de cocina.	Etiquetar los productos con el nombre y la fecha recepción para su rápida identificación.
	Auxiliar de cocina	Distribuir los productos a cada una de sus áreas designadas de almacenaje.
9	Auxiliar de cocina	Almacenar los productos en el lugar correspondiente, asegurando un orden adecuado.
FIN DEL PROCESO		

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-002		Pagina 3/3
	Recepción de materia prima	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

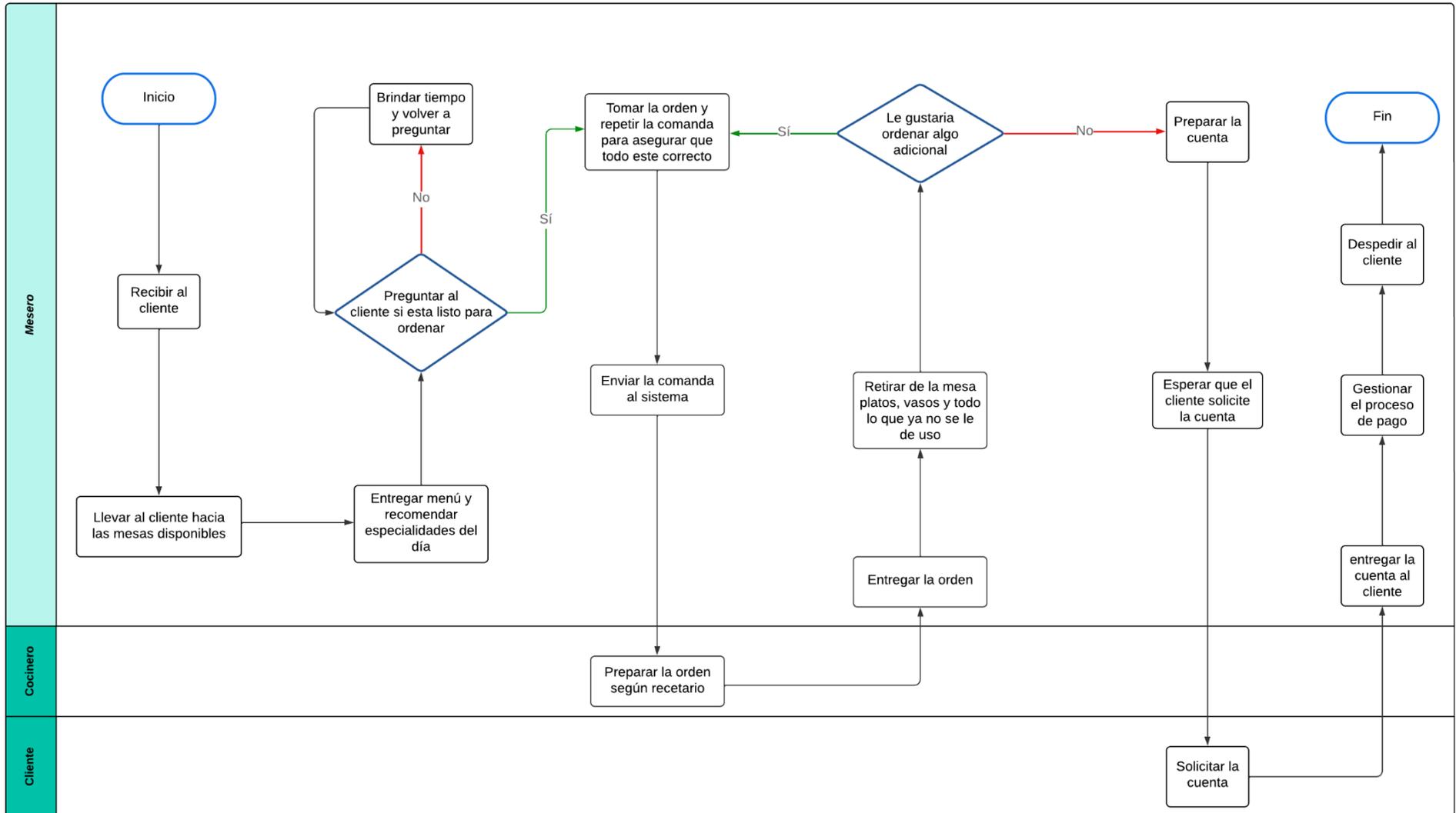


	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-003		Pagina 1/3
	Servicio al cliente	Fecha de emisión/Versión:	23/03/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		
Propósito:	Desarrollar un procedimiento de servicio al cliente con el propósito de que el mesero ofrezca un servicio eficaz, efectivo y satisfactorio a los usuarios.			
Alcance:	Brindar una experiencia optima al comensal desde su llegada al establecimiento hasta su salida, abarcando cada punto de contacto con atención y cuidados excepcionales.			
Referencias:	N/A			
Responsabilidades:	Recibir, acompañar a las mesas y tomar ordenes de los comensales. Conocimiento del menú y especialidades del día. Servir platillos y bebidas. Presentar cuenta, procesar pagos y entregar recibo. <ul style="list-style-type: none"> • Mesero. 			
Políticas:	Actitud positiva y cortes en todo momento frente al cliente. Tiempo de espera máximo de 4 minutos en cada fase del servicio. Tiempo máximo de espera entre toma de comanda y entrega al comensal: 15 minutos y servir la comanda preferiblemente a cada comensal al mismo tiempo. Atención constante a las mesas para atender cualquier solicitud de los clientes.			

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-MPO-003		Pagina 2/3
	Servicio al cliente	Fecha de emisión/Versión:	01/05/2024 V – 01	
		Manual de procedimiento		

Descripción de Actividades

No	Ejecutor	Actividad
1	Mesero	Recibir al cliente con una bienvenida cálida.
2	Mesero	Llevar al cliente hacia las mesas disponibles.
3	Mesero	Preguntar al cliente si ¿está listo para ordenar? Si. Seguir el paso 5 No. Brindar tiempo y volver a preguntar.
4	Mesero	Tomar la orden y repetir la comanda para asegurar que todo este correcto.
5	Mesero	Enviar la comanda al sistema.
6	Cocinero	Preparar la orden según recetario.
7	Mesero	Entregar la orden.
8	Mesero.	Retirar de la mesa platos, vasos y todo lo que ya no se le de uso.
9	Mesero	¿le gustaría agregar algo adicional? Si. Ir al paso 4 No. Continuar al paso 10
10	Mesero	Preparar la cuenta.
11	Mesero	Esperar que el cliente solicite la cuenta.
12	Cliente	Solicitar la cuenta.
13	Mesero	Entregar la cuenta al cliente.
14	Mesero	Gestionar el proceso de pago
15	Mesero	Despedir al cliente.
FIN DEL PROCESO		



VIII. Conclusiones

- A través de un exhaustivo análisis que se llevó a cabo mediante entrevistas que fueron consolidadas en el análisis FODA, se identificaron las oportunidades de mejora y los aspectos que permitirán potencializar la eficiencia operativa y de recursos de Mi Viejo Ranchito. Por medio de esta técnica de recolección, se pudo evidenciar que el personal del restaurante reconoce las deficiencias que tiene cada área y proceso de manera cotidiana. Revelando la necesidad de implementar estrategias que se adapten a la satisfacción de las necesidades del cliente y se acoplen a la idea de negocio del local, consolidando su imagen como referente de la comida típica nicaragüense.
- Se desarrolló una nueva propuesta de estructura organizacional, en donde se han redefinido los roles y responsabilidades de cada puesto. Al rediseñar esta estructura, se identificó la necesidad de agregar puestos claves para un mejor desempeño administrativo y operativo del restaurante. Esta nueva propuesta, se apoyó en la creación de los manuales de funciones y procedimientos según los puestos establecidos en la propuesta organizacional. La elaboración de estos manuales garantizará la optimización de los procesos y la distribución equitativa de la carga de trabajo.
- Se han documentado un total de dieciocho manuales, en donde 10 corresponden a las descripciones y funciones de los puestos, y los restantes a los procesos administrativos, operativos y de soporte de Mi Viejo Ranchito. Dicha documentación, proporcionará un marco claro y estructurado que sirva como referencia para la formación del personal y para la estandarización de las actividades de cualquier área de la empresa. Estos manuales serán utilizados como herramienta de consulta, capaz de adaptarse a cualquier cambio en el entorno del negocio.

IX. Recomendaciones

- Se deberá realizar evaluaciones de la situación del restaurante de manera semestral con el fin de identificar áreas de mejora, garantizando que se estén cumpliendo los objetivos trazados por la empresa en materia de eficiencia operacional.
- Actualizar anualmente los manuales de funciones y procedimientos para reflejar los cambios o mejoras implementadas en cada uno de los procesos y funciones.
- Realizar de manera trimestral encuestas a los consumidores de Mi Viejo Ranchito Granada, de manera que funcione como una herramienta de retroalimentación en materia de satisfacción al cliente.

X. Bibliografía

- Arboleda, L. M. (2012). *Repositorio* .
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Blanco, S. A. (2013). *Auditoria del control interno*. Bogota: 3a. Ecoe Ediciones.
- Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas* (3º ed.). Mexico: McGrawHill.
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2001). Control interno en la Organización empresarial . *gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzalez, J. L. (2014). Manuales de procedimientos y el control interno: Una necesaria Interrelacion. *Obsevatorio de la economia Latinoamericana*.
- González, R., & Salazar, F. (2009). *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. Obtenido de Repositorio Institucional de la ciudad de Oriente.
- Huancani, W. R. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de la empresa* . La paz-Bolivia.
- ISO. (2015). *ISO 9001*. Organización Internacional de normalización .
- Jorge L. perez Gutierrez y Evelyn B, L. G. (2014). Manuales de Procedimientos y el control Interno: Una necesaria Interrelacion. *Revista Academica de Economia*, 3.
- Lenis, A. (20 de Enero de 2023). Qué es un sistema de control interno y como implementarlo. *blog hubspot*.
- Luna, O. F. (2011). *Sistema de control interno para Organizaciones*. Lima:

Instituto de investigación en Accountability y control - IICO. Obtenido de https://books.google.com.ni/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=control+interno+&ots=INvAJFd8m1&sig=btZ8F18IAIRk5qhUKPMeZ19LeCE&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false

- Marin, M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Revista de investigación valor contable.
- Martinez, M. (2015). *Manual de la organización para la empresa*. Mexico.
- Mayor, O. (2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos .
- Múnera, A. T., & Angel, A. .. (2002). *La gestión del conocimiento y su relación con la documentación* . Mexico.
- *Organization Of American States*. (2007). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_reptom_pj_anep.pdf
- Sampieri, R. H. (2014). Alcance de la Investigación. En R. Sampieri, C. Fernández, & P. Baptista, *Metodología de la Investigación* (pág. 92). México: McGraw Hill.
- *Stander Universidades*. (10 de Diciembre de 2021). Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>
- Walter, D. (1991). *El cliente es primero: estrategia para un servicio de calidad*. Madrid: Diaz de Santos.

XI. Anexos

Anexo 1: Entrevista al personal para recopilación de la situación actual del restaurante.

La siguiente entrevista tiene como finalidad recopilar información que permita determinar la situación actual de la empresa, fortalezas, amenazas y oportunidades de mejora que le permitan al restaurante posicionarse como líder dentro de la industria.

1. Entrevista

Nombre del colaborador

Puesto que desempeña

Las siguientes secciones de preguntas están enfocadas en recopilar información que permita la elaboración del análisis FODA.

Fortalezas

1. ¿Qué factores diferencian al restaurante de la competencia?
2. ¿Cuáles cualidades marcan la diferencia entre el servicio que brinda el restaurante y la competencia?
3. Cree usted que los clientes visitan Mi viejo Ranchito por su trayectoria o por los precios competitivos que ofrecen.

Oportunidades

1. ¿Cómo creería usted que se puede atraer un nuevo segmento de mercado?
2. Considera que dentro del restaurante se ofrece toda la comida típica nicaragüense o se necesita agregar algún plato al menú.
3. ¿Cuál servicio se debería de implementar para tener un mayor alcance de clientes en Granada?

Debilidades

1. ¿Con qué frecuencia no ofertan un platillo por falta de materia prima?
2. ¿Cómo colaborador considera que el restaurante está ubicado en un punto estratégico?

Amenazas

1. ¿Qué diferencia el producto y el servicio ofrecida de la competencia?



Anexo 3: Entrevista descripción de procesos.

La siguiente información tiene como finalidad conocer los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y equilibrarlo para que sean más eficientes.

1. Entrevista
Nombre del colaborador:
Cargo desempeñado:
Conteste las siguientes preguntas: <ol style="list-style-type: none">1. ¿Dentro de la organización se miden y controlan los procesos?2. ¿Es necesario que se reasignen las obligaciones y se creen nuevos puestos para equilibrar la carga laboral?3. ¿Existe la necesidad de crear una conexión entre las áreas de la empresa?4. ¿Los encargados del restaurante evalúan la eficiencia y eficacia de los procesos?5. ¿Se le brindan todas las herramientas necesarias para desempeñar sus labores diarias?6. ¿Con que frecuencia evalúan el desempeño de los colaboradores y la operación del restaurante?7. Considera que es necesario implementar nuevas estrategias que contribuyan al crecimiento del restaurante ¿Por qué?8. ¿Cómo contribuye usted para lograr las metas establecidas?9. ¿Es necesario mejorar la experiencia y satisfacción al cliente?10. Considero usted que la eficiencia de su trabajo mejoraría si tuviera una guía de cómo realizarlo ¿Por qué?

Tiene alguna observación o algo que agregar:

Anexo 4: Estructura de codificación para los formatos de procesos de MVRG

A continuación, se presentarán las codificaciones correspondientes para el tipo de documento y formatos de procesos a través de tablas. Cada formato está diseñado para registrar de manera estructurada y eficiente la información requerida en cada proceso específico.

Tabla 6. Tipo de documento

Tipo de documento	Código
Formato	F

- Formato (F): Documento que se utiliza para recopilar información y extraer datos de procesos específicos.

Tabla 7. Tipos de formato de procesos

Tipo de formato de proceso	Código
Operativo	FO
Administrativo	PA

- Operativo (FO): Formatos relacionados con procesos operativos.
- Administrativo (FA): Formatos relacionados con procesos administrativos.

Tabla 8. Codificación de los formatos de procesos

Formato de procesos	Codificación
Hoja de compras	MVRG – FO
Hoja de recepción de materia prima	MVRG – FO
Hoja de solicitud de empleo	MVRG – FA
Formato DNP para proceso de capacitación	MVRG – FA

- MVRG: Mi Viejo Ranchito Granada (Quien genera el documento)
- FO: Indica que el documento es de tipo operativo.
- FA: Indica que el documento es de tipo administrativo.

Ejemplo:

Hoja de compras (Operativo)

codificación: MVRG – FO – 001

Anexo 5: Formatos de procesos

	Mi viejo ranchito granada	Código MVRG-FO-001		Página 1/1
	Hoja de recepción de materia prima	Fecha de emisión/versión	01/06/2024 V – 01	
		Formato de proceso		
Fecha:		Hora:		

<u>N°</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>U. MED.</u>	<u>CANTIDAD</u>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Figura 4. Hoja de pedido MVRG

	Mi Viejo Ranchito Granada	Código: MVRG-FO-002		Página 1/1
	Hoja de recepción de materia prima	Fecha de emisión/Versión:	01/06/2024 V – 01	
		Formato de proceso		
Fecha de recepción:		Hora:		

<u>PRODUCTO</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>RECEPCIONADO</u>		<u>OBSERVACIÓN</u>
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
		S <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

Figura 5. Hoja de Recepción de materia prima MVRG

	Mi viejo ranchito granada	Código: MVRG-FA-003		Página 1/1
	Solicitud de empleo	Fecha de emisión/Versión:	01/06/2024 V - 01	
Formato de proceso				

Solicitud de Empleo					
Datos Personales					
Nombre Completo					
DIRECCIÓN					
Presupuesto		Ingresos Mensuales		Actividad Económica	
No. de Identificación Personal		Municipio de Residencia		Nacionalidad	
Fecha de Nacimiento (dd, mes, año)		Teléfono de Contacto			
Código Postal		Género			
Etnia		Tipo de Sangre			
Profesión		Alergias			
Proceso Votativo		Tipo de Licencia			
No. INSS		No. de Empleado			
¿Tiene familiares en la empresa o en las empresas (Escriba Nombre y Puesto)?					
¿Ha trabajado en el extranjero en la categoría (Escriba Fecha, Área, puesto o categoría)?					
¿Ha trabajado en las Pymes en algún momento?					
¿Ha trabajado en alguna otra empresa?					
Datos Familiares					
Parentesco		Nombre Completo		Fecha de Nacimiento	
Padre					
Madre					
Hermano 1					
Hermano 2					
Hermano 3					
Cónyuge					
Hijo 1					
Hijo 2					
Hijo 3					
En caso de ser gerente de autor:		Nombre completo		Teléfono de Contacto	
Información Académica (colocar los últimos 2 grados adquiridos)					
Ciclo 1		Ciclo 2		Ciclo 3	
Fecha de Inicio					
Fecha de Finalización					
Especialización o Especialidad					
Materiales		Unidad		Carrera	
Título Otorgado		Institución		Puntaje	
Cursos		Puntaje		Institución	
Fórmulas		Puntaje		Institución	
% de Dominio		Puntaje		Institución	
Información Laboral					
Ciclo 1		Ciclo 2		Ciclo 3	
Nombre de la Empresa		Trabajo 1		Trabajo 2	
Teléfono de la Empresa					
Fecha de Ingreso					
Fecha de Egreso					
Razón de salida					
Puesto ocupado					
Salario mensual					
Escriba los detalles					
Nombre y posición de su jefe inmediato					
¿Fue operario o responsable?					
¿Se pueden contactar referencias?		SI No		¿Por qué?	
Expectativas laborales					
¿Desea la oportunidad?					
¿Está interesado en trabajar?		Disponibilidad de viajar		SI No	
Disponibilidad de trabajar temporal		SI No			
Lugar y Fecha					
Firma					

Figura 5. Hoja de Solicitud de empleo MVRG

	Mi viejo ranchito granada	Código: MVRG-FA-004		Página 1/1
	Formato DNP para proceso de capacitación	Fecha de emisión/Versión:	01/06/2024 V – 01	
		Formato de proceso		

DNP MI VIEJO RANCHITO GRANADA				
Nombre del colaborador:				
Cargo desempeñado:				
Califique cada afirmacion del cuestionario, de acuerdo con la siguiente valoración				
No cumple= 0		Se cumple aceptablemente= 2		
Se cumple insatisfactoriamente= 1		Se cumple plenamente= 3		
Afirmacion				Valoracion
El diseño de los perfiles corresponde a la razon de ser del cargo				
Los procesos de induccion permiten que el nuevo empleado conozca a profundidad los procesos de su puesto				
El colaborador tiene un plan de capacitacion anualmente				
Los colaboradores son consultados acerca de sus necesidades de capacitacion.				
Debilidades y fortalezas				
Enumere las fortalezas		Enumere las debilidades		
Plan de Capacitacion		Prioridad		
Plan/ Programa de capacitacion	Tiempo de ejecucion	Alta	Media	Baja

Figura 7. Formato DNP para proceso de capacitación