

PROPUESTA DE DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA
EL RESTAURANTE LA CAUCANITA UBICADO EN JAMUNDÍ, VALLE DEL
CAUCA, AÑO 2026.

DANNA GARCÉS MOSQUERA
MARÍA PAULA MAFLA PEÑARANDA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2025

PROPUESTA DE DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA EL
RESTAURANTE LA CAUCANITA UBICADO EN JAMUNDÍ, VALLE DEL CAUCA, AÑO
2026

DANNA GARCÉS MOSQUERA
MARÍA PAULA MAFLA PEÑARANDA

Trabajo de grado en la modalidad de asesoría para optar el título de Administradoras de
Empresas

Asesora
Ivana González Rodríguez
Magíster en Administración de Organizaciones

UNIVERSIDAD DEL VALLE
SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTANDER DE QUILICHAO
2025

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Ciudad y Fecha (día, mes, año) (Fecha de entrega)

DEDICATORIA

A mis padres, Erika y Alexander, quienes han estado acompañándome a lo largo de esta etapa universitaria. Gracias por inculcarme la perseverancia y por estar presentes en cada momento, cada paso que doy lleva un pedacito de ustedes en él. Y a mí misma, por creer en mis capacidades y no rendirme ante los desafíos. Este logro es el reflejo de mi esfuerzo, dedicación y constancia.

María Paula Mafla Peñaranda.

A mi abuela, María Elena, y a mi madre, María Eugenia, por su esfuerzo, dedicación y sabiduría siempre compartida con generosidad. Ustedes fueron esenciales en la formación de la persona que soy hoy. Gracias. Finalmente, a mí misma, por cada lección aprendida y con la esperanza de que este logro sea el comienzo de una vida llena de muchos más.

Danna Garces Mosquera.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por darme la vida, la sabiduría y la oportunidad de recorrer este camino. A mi familia, por ser mi mayor motivación, a mi compañera Danna, gracias por tu compromiso, responsabilidad y buena energía que hicieron de este trabajo una experiencia más agradable y enriquecedora, aprendimos, nos apoyamos y crecimos juntas. A Gustavo, por su disposición, confianza y colaboración, fundamentales para el desarrollo de este proyecto. A mi directora de grado, Ivana González, gracias por orientar y navegar cada etapa de este proceso, por su dedicación, paciencia y valiosas enseñanzas que guiaron el rumbo de este trabajo hasta su culminación.

María Paula Mafla Peñaranda.

Agradezco a Eliana G. Mosquera, “Cosa 2” mi gemela y mi *otra yo*, por todas las veladas en las que dejamos todo de lado y solo éramos nosotras dos, una “buena” película y nuestras risas recorriendo la casa. A mi padre, Carlos Arturo, por su apoyo, consejos, sabiduría y, sobre todo, por su *amor*. A “Los De Siempre”, ustedes saben quiénes son: gracias por su cariño, apoyo y compañía incondicional; me han dado *esperanza* cuando creía que todo estaba perdido. A María Paula, mi compañera y, ante todo, mi *amiga* en este viaje, gracias por todos esos momentos en los que mi “mala suerte” nos sacó más de una sonrisa. A Tatiana Tovar, mi heroína que no le teme a nada ni a nadie, gracias por enseñarme que ser *valiente* no es negociable. A nuestra profesora, Ivana González, gracias por emocionarse tanto como nosotras en este camino; su pasión y entrega han sido para mí una verdadera *inspiración*.

Danna Garces Mosquera.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO 1.	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. PREGUNTA PROBLEMA.	19
1.3.1. Interrogantes derivados del problema	19
1.4. OBJETIVOS	20
1.4.1. General.....	20
1.4.2. Específicos	20
1.5. JUSTIFICACIÓN	21
1.6. MARCO REFERENCIAL	22
1.6.1. Estado del arte	22
1.6.2. Marco teórico.....	24
1.6.2.1. Teoría clásica de la administración.....	25
1.6.2.2. Teoría de sistemas: enfoque sistémico	34
1.6.3. Marco Conceptual.....	45
1.6.4. Marco Contextual.....	47
1.7. METODOLOGÍA	49
1.7.1. Enfoque de la investigación	49
1.7.2. Método de investigación	49
1.7.3. Fuentes de investigación	49
CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DEL RESTAURANTE	51
2.1. ANÁLISIS EXTERNO.....	51
2.1.1. Entorno geográfico	51

2.1.2. Entorno demográfico	55
2.1.3. Entorno económico.....	59
2.1.6. Entorno social.....	70
2.1.7. Entorno ambiental.....	75
2.1.8. Matriz EFE	78
2.1.9. Matriz De Perfil Competitivo (MPC).....	80
2.1.9.2. Cocinando para Vender	81
2.2.9.1. La Cascada.....	81
2.2. ANÁLISIS INTERNO	85
2.2.1. Historia del restaurante.....	85
2.2.2. Valores organizacionales.....	85
2.2.3. Factores internos identificados a partir de la entrevista	86
2.2.5. Matriz EFI.	88
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	91
3.1. PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	91
3.1.1. Misión	91
3.1.2. Visión.....	91
3.1.3. Estructura organizacional	91
3.2. MANUAL DE FUNCIONES	93
3.1. MANUAL DE PROCESOS	101
CONCLUSIONES.....	113
REFERENCIAS.....	117

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Simbología de diagramas de flujo.	42
Tabla 2. PIB trimestral a precios de mercado 2024.....	59
Tabla 3. Colombia – Exportaciones de Mercancías.	60
Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos.	78
Tabla 5. Matriz de Perfil Competitivo (MPC) La Caucanita.	83
Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos.	88
Tabla 7. DOFA	90
Tabla 8. Cargo: Gerente.....	94
Tabla 9. Cargo: Jefe de Cocina.....	95
Tabla 10. Cargo: Auxiliar de Cocina - Frito.	96
Tabla 11. Cargo: Auxiliar de Cocina - Parrilla.....	97
Tabla 12. Cargo: Auxiliar de Cocina - Sopa.	98
Tabla 13. Cargo: Mesero.....	99
Tabla 14. Cargo: Encargado del Estacionamiento.	100
Tabla 15. Proceso: Planificación.	101
Tabla 16. Proceso: Compra.....	102
Tabla 17. Proceso: Almacenamiento.....	103
Tabla 18. Proceso: Mise en Place.....	104
Tabla 19. Proceso: Atención al Cliente.	105
Tabla 20. Proceso: Preparación del Pedido.	106
Tabla 21. Proceso: Entrega del Pedido y Seguimiento al Cliente.	108
Tabla 22. Proceso: Pago del Pedido.	109
Tabla 23. Proceso: Preparación de Reporte Contable para Revisión Externa.	110
Tabla 24. Proceso: Estacionamiento.....	111
Tabla 25. Proceso: Catering.....	112

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfico 1. Población Colombiana	55
Gráfico 2. Distribución de la población por sexo	56
Gráfico 3. Pirámide poblacional de la distribución por sexo y edad en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca.....	57
Gráfico 4. Distribución de la población por sexo en Jamundí.....	57
Gráfico 5. Colombia - Importaciones de Mercancías.....	61
Gráfico 6. Distribución de las importaciones del Valle del Cauca por país de origen – 2023	63
Gráfico 7. Nivel de pobreza monetaria por ciudades, 2022-2023.....	71
Gráfico 8. Nivel de pobreza extrema por ciudades, 2022-2023.....	72
Gráfico 9. Proporción de hogares afectados por carencias educativas según el IPM.	73

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Árbol de problemas del restaurante La Caucanita.	18
Figura 2. Teorías Administrativas.....	25
Figura 3. Procesos Administrativos según Henri Fayol	26
Figura 4. Organigrama general	29
Figura 5. Elementos de un sistema.	36
Figura 6. Organigrama del restaurante La Caucanita	92

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Ubicación geográfica del restaurante La Caucanita.....	47
Ilustración 2. Ubicación del Municipio de Jamundí.....	48
Ilustración 3. Zonas que limitan con el municipio de Jamundí.	48
Ilustración 4. Ubicación geográfica del Territorio Colombiano.....	52
Ilustración 5. Mapa del Valle del Cauca.	53
Ilustración 6. Restaurante La Ramada de Mario.	80
Ilustración 7. Restaurante Cocinando Para Vender	81
Ilustración 8. Restaurante La Cascada.	82

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Fotografía de los miembros de La Caucanita.....	129
ANEXO B. Guion de la entrevista semi estructurada para el gerente del restaurante La Caucanita.	130
ANEXO C. Visita y ejercicio de observación en el restaurante La Caucanita.	131
ANEXO D. Formato para la realización de los manuales de funciones.....	132
ANEXO E. Formato para la realización de los manuales de procesos.....	133
ANEXO F. Formato de lista de compras La Caucanita.	134
ANEXO G. Formato servicio de catering La Caucanita.....	136
ANEXO H. Fotos del restaurante la Caucanita.....	137

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo principal diseñar un manual de funciones y procesos para el restaurante La Caucanita, ubicado en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca. Esta iniciativa surgió ante la necesidad identificada de establecer una estructura organizacional clara y eficiente que permitiera mejorar el desempeño operativo del restaurante, optimizar sus recursos y estandarizar sus procedimientos internos.

Para el desarrollo de la investigación, se emplearon dos técnicas de recolección de información: la entrevista semiestructurada y la observación directa, ambas herramientas permitieron conocer el funcionamiento actual del restaurante, su cultura organizacional y las funciones desempeñadas por el personal. Se realizó un análisis estratégico a través de la matriz EFE y EFI, lo que permitió desarrollar una matriz DOFA con el fin de estudiar los factores internos y externos que afectan o benefician el restaurante, lo cual facilitó una comprensión más profunda de su situación actual y las áreas que requieren atención para su mejora. Como parte del trabajo, se formuló una propuesta de misión y visión que reflejaran con mayor precisión la identidad, propósito y proyección futura del restaurante, asimismo se elaboró un organigrama estructural, en el que se definieron niveles jerárquicos y canales de comunicación entre las distintas áreas y/o cargos.

La fase final consistió en el diseño y presentación de los manuales de funciones y procesos, el cual establece de manera detallada las responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como los procedimientos operativos estandarizados para las principales actividades del restaurante.

PALABRAS CLAVE: manual, funciones, procesos, diagnóstico, estructura organizacional.

ABSTRACT

The main objective of this degree project was to design a manual of functions and processes for the restaurant La Caucanita, located in the municipality of Jamundi, Valle del Cauca. This project developed from the recognition of the need for a clear and effective organizational structure to improve the restaurant's operational performance, maximize its resources, and standardize its internal procedures.

For the development of the research, two information-gathering techniques were used: the semi-structured interview and direct observation. Both tools allowed us to know the current operation of the restaurant, its organizational culture, and the functions performed by the personnel. A strategic analysis was carried out through the EFE and EFI matrices, which allowed the development of a DOFA matrix to study the internal and external factors that affect or benefit the restaurant, which facilitated a deeper understanding of its current situation and the areas that require attention for improvement. As part of the work, a proposal was formulated for a mission and vision that would more accurately reflect the restaurant's identity, purpose, and future projection, and a structural organization chart was drawn up, defining hierarchical levels and communication channels between the different areas and positions.

The final stage included the design and distribution of the functions and processes manuals, which define the duties of each job role as well as the standardized operating procedures for the restaurant's primary operations.

KEYWORDS: manual, functions, procedures, diagnostics and organizational structure.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la administración de empresas, la planificación y la estandarización de funciones y procesos constituyen pilares fundamentales para garantizar una gestión eficiente de los recursos organizacionales. Asanza y Muñoz, destacan que “estos documentos proporcionan una guía lógica para las actividades diarias, unifican y controlan rutinas de trabajo, y previenen duplicaciones” (citado en Taborda y Granada, 2024, p.40). No obstante, es común observar que pequeñas y medianas empresas del sector gastronómico llevan a cabo sus actividades cotidianas sin contar con herramientas documentadas que establezcan sus procedimientos de forma ordenada. Esta carencia genera consecuencias negativas, tales como la inestabilidad en la ejecución de tareas y la dificultad en la toma de decisiones estratégicas. En este contexto, se vuelve indispensable establecer las labores de cada cargo, lo cual facilita la fluidez y eficiencia operativa, posibilita la formación de los colaboradores y promueve un ambiente laboral más colaborativo (2024, p.41).

El restaurante La Caucanita, con más de cuatro décadas de trayectoria en el sector gastronómico, actualmente enfrenta retos organizacionales ocasionados por la ausencia de una estructura definida en cuanto a funciones y procedimientos internos. Esta situación ha generado dificultades para el personal que labora dentro de la organización, por tal razón, el objetivo de este trabajo consiste en la elaboración de la propuesta de un manual de funciones y procesos, considerada como una herramienta clave para mejorar la estructura organizativa y operativa del establecimiento. Para alcanzar este propósito, se optó por una metodología de investigación de enfoque cualitativo y descriptivo, fundamentada en el análisis interno y externo del restaurante. Como parte del proceso metodológico, se aplicaron herramientas de diagnóstico como la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) y la Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI), de igual forma, se realizó una entrevista semiestructurada con el gerente de la organización, finalmente, los hallazgos fueron integrados mediante un análisis DOFA.

CAPÍTULO 1.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un manual de funciones y procesos en el restaurante La Caucanita ha impactado negativamente en su organización interna, perjudicando la operatividad y la satisfacción del cliente. Esta problemática es generada debido a que la organización no cuenta con un enfoque definitivo de hacia dónde quiere ir; por ende, dificulta una definición clara de las tareas y funciones de los colaboradores.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

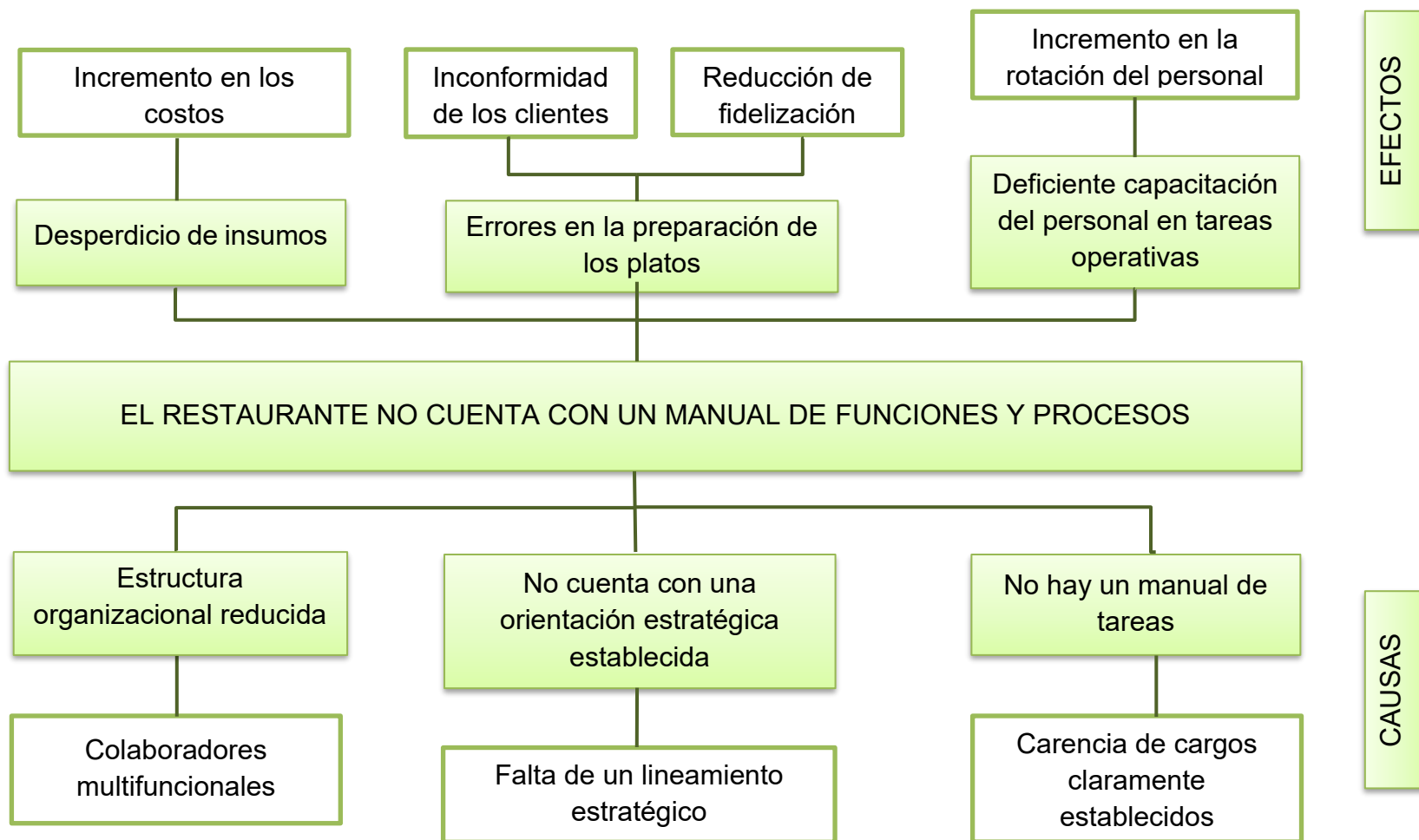
En el restaurante La Caucanita se ven afectadas sus operaciones internas a causa de la ausencia de un manual operativo, lo que genera problemas en la gestión interna de la empresa y los empleados, “la no existencia de un manual de funciones y procedimientos establecido en las organizaciones, se generan situaciones de inconformismo, sobrecarga laboral, falta de interés y motivación, por causa de la duplicidad en las labores a desempeñar en el ambiente laboral” (Rincón, 2023, p.3). Además, dificulta la toma de decisiones, lo que puede derivar en conflictos internos y una alta rotación de personal. Entre las principales fuentes del problema se encuentra una estructura organizacional reducida, en la cual, los colaboradores desempeñan múltiples funciones sin una clara delimitación de responsabilidades; la falta de una orientación estratégica definida, repercute en el lineamiento estratégico del restaurante, tal como los objetivos corporativos, planes estratégicos, misión y visión, dado que no cuenta con una planificación del mismo, cabe señalar que la falta de un manual operativo y, por ende, la ausencia de claridad en los roles impacta directamente en la eficiencia del negocio.

El resultado de estas problemáticas se evidencia en el incremento de los costos operativos, causados por el desperdicio de insumos, que son el resultado de no contar con directrices definidas para la elaboración de los platos; de igual modo los errores en la preparación de los pedidos resultan en la insatisfacción del cliente y

en la pérdida de fidelización de los mismos, quienes perciben fallas en la prestación del servicio y productos que no cumplen con las expectativas, finalmente la alta rotación del personal debido a la limitada formación en procedimientos operativos lo que conlleva una disminución en las operaciones y falta de optimización del tiempo.

Con base en lo anterior, se presenta la situación actual del restaurante mediante un árbol de problemas, permitiendo analizar y determinar las causas y efectos.

Figura 1. Árbol de problemas del restaurante La Caucanita.



Fuente: Elaboración propia (2025)

1.3. PREGUNTA PROBLEMA.

¿Cómo diseñar un manual de funciones y procesos para el restaurante La Caucanita, ubicado en Jamundí, Valle del Cauca, año 2026?

1.3.1. Interrogantes derivados del problema

- ✓ ¿Cómo se puede desarrollar un análisis externo considerando los factores del entorno y del sector?
- ✓ ¿Es posible realizar un diagnóstico interno del restaurante para identificar y analizar en detalle los procesos operativos y las funciones del personal?
- ✓ ¿Qué acción se debe llevar a cabo para registrar las funciones de los colaboradores y procesos operativos del restaurante La Caucanita?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Diseñar un manual de funciones y procesos para el restaurante La Caucanita, ubicado en Jamundí, Valle del Cauca, año 2026.

1.4.2. Específicos

- ✓ Desarrollar un análisis externo considerando los factores del entorno y del sector.
- ✓ Realizar un diagnóstico interno del restaurante para identificar y analizar en detalle los procesos operativos.
- ✓ Documentar de manera estructurada las funciones y procesos operativos del restaurante La Caucanita.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfocará en crear una propuesta de un manual de procesos para el restaurante La Caucanita, debido a la falta de un soporte claro que oriente de manera efectiva a los colaboradores en el desempeño de sus funciones. El trabajo permitirá optimizar la gestión operativa, reducir errores y mejorar la eficiencia en el desarrollo de todas sus actividades; además de contar con una asignación clara de funciones y un mejor control de recursos, lo que lleva a impactar positivamente en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Conforme a lo señalado por Sierra (s.f., p.1) al exponer sobre los manuales de procesos indica que:

Son una herramienta básica que debe existir en toda organización con el fin de establecer cada uno de los movimientos que se hace dentro de la empresa, y también establecer los responsables de cada acción lo cual deben plasmarse en manuales prácticos donde los empleados y los directivos de la Asociación tengan acceso a estos y sean de fácil entendimiento.

En este sentido, la elaboración de esta propuesta pretende sentar las bases para una gestión más organizada y eficiente dentro del restaurante, proporcionando una herramienta clave para el progreso continuo. Con la finalidad de generar un impacto positivo en el desempeño del personal de trabajo y en la experiencia de los clientes, aportando al crecimiento sostenible de la organización.

1.6. MARCO REFERENCIAL

1.6.1. Estado del arte.

Nombre del artículo: Diseño de un manual de procesos para la empresa Salsamentaría la Séptima del municipio de Cartago, Valle del Cauca.

Año: 2022

Autor(es): Angélica María Rivillas Cárdenas y Hernando Arturo Blanco Arias.

Resumen de la investigación: La investigación aborda la necesidad de estandarizar los procesos en la microempresa Salsamentaría La Séptima y explica como las empresas, al ser sistemas abiertos, deben tener como prioridad la satisfacción de los clientes para diferenciarse en un entorno más competitivo, destacando que la globalización ha sido un punto determinante de este. La microempresa no cuenta con procesos documentados, lineamientos estratégicos y se determinan fallos en la gestión inventarios.

El objetivo del estudio es diseñar un manual de procesos que permita mejorar la eficiencia interna y la calidad del servicio. Para ello, se basan en teorías administrativas y de gestión de calidad, empleando herramientas como la matriz PESTA y el modelo de las cinco fuerzas de Porter, facilitando el análisis del entorno interno y externo de la organización. La metodología es de tipo descriptivo y cualitativo, apoyada en la recopilación de información sobre los procesos operativos por medio de entrevistas con los colaboradores y directivos.

El trabajo guarda una relación directa con la investigación, ya que ambos buscan documentar y estandarizar procesos organizacionales para mejorar la eficiencia operativa. En el caso de la Salsamentaría La Séptima, se identificaron problemas similares a los que pueden presentarse en un restaurante, como la falta de procesos formalizados, la duplicidad de funciones.

Palabras claves: proceso, satisfacción de clientes, procedimiento.

Nombre del artículo: Elaboración y propuesta de investigación de un Manual de Procesos para el restaurante universitario “TASTY FOOD”.

Año: 2022

Autor(es): Betsaida Nohely Indacochea Arteaga.

Resumen de la investigación: El estudio analiza la situación del restaurante universitario “TASTY FOOD” que presenta problemas relacionados con la gestión interna y la calidad del servicio, debido a esto, presenta la propuesta de elaborar e implementar un manual de procesos.

A partir de un enfoque descriptivo y cuantitativo se estudia la operatividad del restaurante, analizando que, aunque existe un manual de procesos, este no está completamente a disposición del personal, lo que causa dificultades en la realización de las labores.

La metodología aplicada integra encuestas, entrevistas y análisis documental, permitiendo determinar las repercusiones en la falta de capacitación y de comunicación interna en la gestión del restaurante. Debido a ello, la autora sugiere la adopción de un conjunto de flujogramas para fortalecer los procesos de atención al cliente, preparación de alimentos y limpieza, estableciendo directrices para optimizar el desempeño y garantizar un servicio eficiente.

El presente trabajo es relevante, ya que proporciona un análisis detallado sobre la importancia de los manuales de procesos como herramienta de organización y mejora operativa. Además, la exposición sobre diagramas de flujo en la investigación de Tortelli proporciona un punto de referencia clave para evidenciar visualmente los procesos dentro del restaurante.

Palabras claves: estandarización, competitividad, proceso.

Nombre del artículo: Diseño de un manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento de los inventarios en el restaurante Tortelli SAS.

Año: 2023

Autor(es): Isabella Lores Cárdenas.

Resumen de la investigación: El artículo se basa en la estandarización y mejora de procesos, debido a que no cuentan con una técnica ordenada para gestionar las compras, en vista de que, actualmente, estas se ejecutan según el criterio y habilidades del personal encargado.

La metodología aplicada incluye encuestas para recopilar información de los operarios de planta y del personal administrativo, lo que permitió diagnosticar los puntos críticos en los procesos, consiguiendo un diagnóstico completo de las áreas con oportunidades de mejora, por otro lado, se realizaron diagramas de flujo que simplifican el monitoreo de labores señaladas para cada colaborador de la organización. A partir de esto, se elaboró un manual con procesos y procedimientos estandarizados para el control de insumos, almacenamiento y distribución.

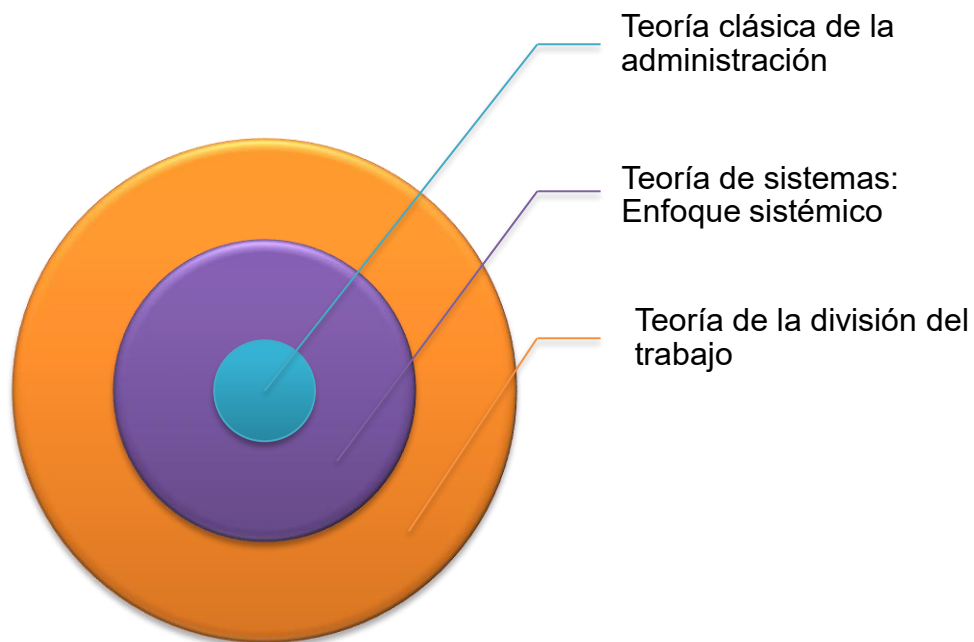
En este estudio se aporta información de utilidad que se alinea con el propósito de la investigación de optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la estructura organizacional, permitiendo así una mejora en la gestión y desempeño de los procesos internos del restaurante La Caucañita.

Palabras claves: control, proceso, inventario.

1.6.2. Marco teórico. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación es indispensable el soporte de diferentes teorías y planteamientos que expongan acerca de

las funciones y procesos dentro de una organización. Por eso se ha creado un gráfico con el propósito que sirva como guía para evidenciar las teorías tratadas.

Figura 2. Teorías Administrativas



Fuente: Elaboración propia (2025)

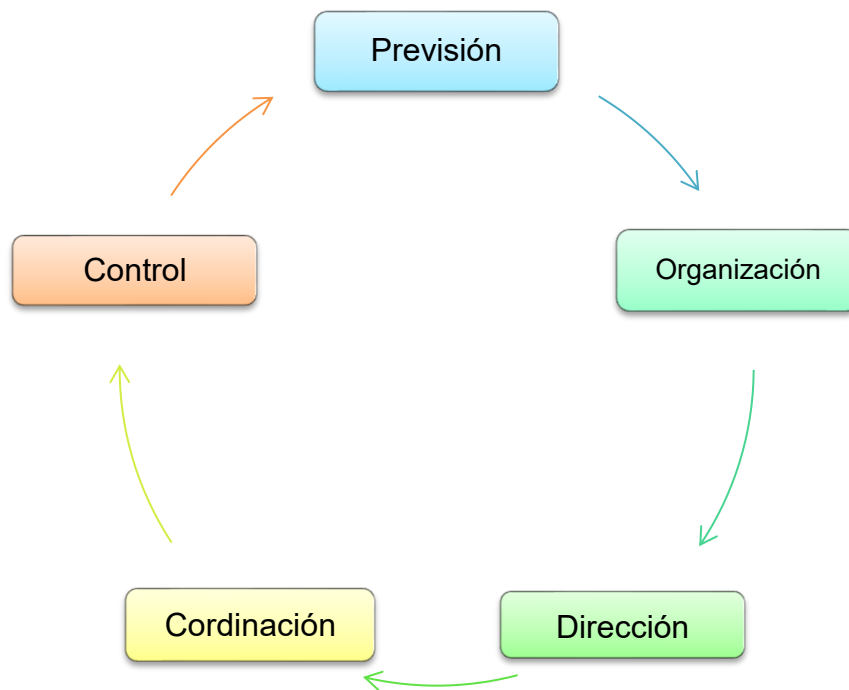
1.6.2.1. Teoría clásica de la administración. Hernández en su libro *Introducción a la Administración* menciona a Henri Fayol, considerado el padre de la administración, el cual, adjudicó todos sus éxitos a la aplicación resultante y sistemática de una serie de aplicaciones simples, eficientes y generales a través de la práctica que las personas habían logrado durante siglos y ha sido sintetizado y utilizado científicamente. Claramente, abrió el camino para toda una escuela, entre los pensamientos confusos de la gestión más alta de su tiempo, (1995, p.87). De acuerdo con Hernández:

Henri Fayol sostuvo que la organizacional es una entidad abstracta dirigida por un sistema racional de reglas y autoridad, que justifica su existencia a través del logro de sus objetivos.

Añadió que, si la organización desea obtener objetivos administrativos, debe coordinar los recursos con que cuenta, por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. (1995, p.89).

Para conocer mejor la dirección empresarial, es primordial analizar los cinco procesos administrativos, los cuales permiten estructurar y optimizar la gestión dentro de una organización.

Figura 3. Procesos Administrativos según Henri Fayol



Fuente: Elaboración propia (2025)

Previsión.

“Previsión. Fayol entiende la previsión como el acto de examinar el futuro. Lo describe en términos de fijar objetivos, tomar decisiones y establecer planes de acción.” Fayol s.f., (citado en Hernández S., 1995, p.89).

Fayol añade en su obra, Administración Industrial y General, que:

La máxima “gobernar es prever” da una idea de la importancia que se atribuye a la previsión en el mundo de los negocios, y es cierto que, si bien la previsión no es todo el gobierno, es al menos una parte esencial de él. Prever, aquí, significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo; prever es ya obrar. (1972, p.185).

Según Idalberto Chiavenato la planeación estratégica se identifica por:

1. Estar proyectada a largo plazo, por lo menos en términos de sus efectos y consecuencias.
2. Estar orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tarea y, en consecuencia, está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales. Para enfrentar la incertidumbre, la planeación estratégica basa sus decisiones en los juicios y no en los datos.
3. Incluir la empresa como totalidad y abarca todos sus recursos para obtener el efecto sinérgico de toda la capacidad y potencialidad de la empresa. La respuesta estratégica incluye un comportamiento global y sistemático. (2001, p.148)

Acerca de la previsión Fayol H., puede expresarse en múltiples ocasiones y formas, pero su forma más efectiva y tangible es el programa de acción. Este programa representa tanto el objetivo hacia el cual se orienta la estrategia a seguir como las etapas a superar y los recursos a emplear, funciona como una guía del futuro en la que se proyectan con cierta exactitud los eventos más cercanos, mientras que aquellos a mayor plazo resultan más inciertos. En esencia, es la dirección anticipada y planificada que tomará la empresa dentro de un periodo determinado. (1972, p.185)

Organización

“Organizar una empresa es proveerla de todo lo que es útil para su funcionamiento: materias, herramientas, capital y personal.” (Fayol, 1972, p.200) Para Solval la organización:

Es la estructura técnica de las relaciones que debe darse entre las jerarquías, funciones, y obligaciones individuales necesarias en una organización social para su mayor eficiencia.

Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

(....)

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

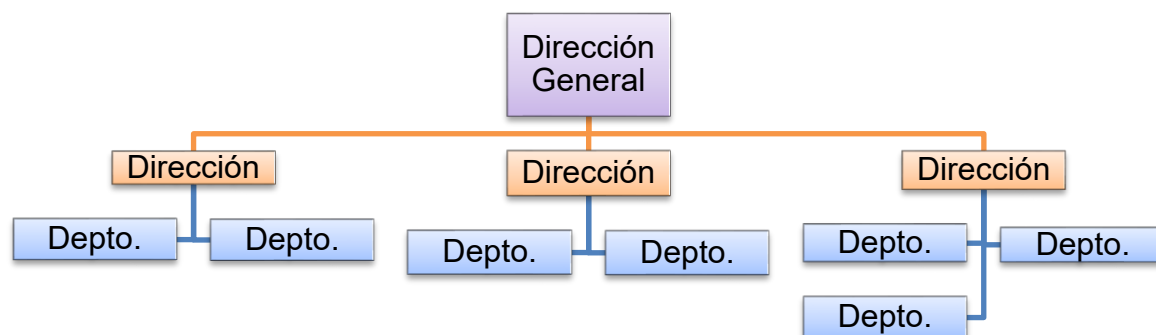
1. Es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
2. Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
3. Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo de esfuerzo.
4. Evita la lentitud e ineficiencia de las actividades reduciendo los costos e incrementando la productividad.
5. Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades. (2012, p.11-12).

Los elementos de la organización son cruciales para estructurar el funcionamiento de una empresa y optimizar su rendimiento. En primer lugar, la organización define el marco en

el que operará el grupo social, estableciendo la disposición y relación entre funciones, jerarquías y tareas para alcanzar los objetivos propuestos, asimismo, la implementación de sistemas permite coordinar de manera lógica las tareas y recursos, facilitando los procesos y mejorando la eficiencia. Un aspecto clave en la organización es la distribución del trabajo, ya que es necesario segmentar y asignar responsabilidades para fomentar la especialización y optimizar el desempeño. Además, la estructura organizativa requiere la definición de niveles jerárquicos, estableciendo con claridad la autoridad y las responsabilidades de cada puesto. Finalmente, uno de los propósitos esenciales de la organización es simplificar las funciones, adoptando los métodos más eficientes para ejecutar el trabajo y enfocando las actividades especiales. (Solval, 2012, p.11).

“Cuando hablamos de estructura organizativa nos referimos a la estructura organizacional formal y no de la informal. La estructura organizacional generalmente se presenta en organigramas.” (Solval, 2012, p.13).

Figura 4. Organigrama general



Fuente: Elaboración propia con base en Franklin (1999)

Según Chiavenato (2001, p.236):

El diseño departamental es consecuencia de la diferenciación de actividades en la empresa. A medida que ocurre la especialización en el trabajo y que aparecen funciones especializadas, la empresa necesita coordinar estas diversas

actividades agrupándolas en unidades mayores. De ahí se surge el principio de homogeneidad: las funciones deben asignarse a unidades organizacionales teniendo en cuenta la homogeneidad de contenido para lograr operaciones más eficientes y económicas. (...)

El diseño departamental o departamentalización presenta una variedad de tipos. Los principales tipos de departamentalización son:

- a) Funcional
- b) Por productos y servicios
- c) Por base territorial (geográfica)
- d) Por clientela
- e) Por proceso
- f) Por proyecto
- g) Matricial

Dirección

“La etapa del mando o de dirección es la que hace funcionar los planes y la organización” (Hernández, 1995, p.89). “Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo.

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (Solval, 2012, p.23).

Entre otros aspectos, la dirección debe tener en cuenta aspectos como lograr que los empleados estén motivados o abrir un canal de comunicación eficiente que sea útil a todo el personal de la compañía.

El encargado de dirigir la organización tendrá también la función de resolver los conflictos que puedan aparecer. Mantener un buen ambiente de trabajo es fundamental para optimizar la producción. (Lifeder, 2020).

“Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos” (Solval, 2012, p.23).

De acuerdo con Solval J., la dirección juega un papel fundamental en la empresa, ya que permite ejecutar las estrategias establecidas en las etapas de planificación y organización. Por medio de una gestión efectiva, se promueven conductas alineadas con los objetivos corporativos, fortaleciendo la estructura organizativa. Además, su excelencia se refleja en la consecución de metas, la aplicación de técnicas y procedimientos organizativos, así como en la efectividad de los sistemas de regulación, asimismo, una dirección adecuada facilita la comunicación necesaria para el correcto funcionamiento de la empresa, impactando positivamente en la motivación del personal y, por ende, su desempeño y productividad. (2012, p.26).

Coordinación

En el texto de Hernández sobre introducción a la administración en el cual aborda las partes del Proceso administrativo señala que “la etapa de la coordinación consiste en reunir toda la información en busca de cohesión y unificación” (Hernández, 1995, p.90). Por otro lado, Henri Fayol describe que en la etapa de coordinación para la organización implica la integración armoniosa de todas sus actividades con el propósito de optimizar su funcionamiento y alcanzar el éxito empresarial. Esto requiere la asignación equitativa de recursos materiales y humanos en cada área, garantizando que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente y sostenible. Además, es fundamental evaluar las implicaciones y responsabilidades asociadas a cada operación, ya sea de índole técnica, comercial, financiera u otra, asegurando que su ejecución favorezca el desempeño global de la empresa.

En una organización empresarial adecuadamente estructurada, se evidencian los siguientes elementos fundamentales:

- a) Los distintos servicios operan de manera armonizada entre sí. El área de abastecimiento tiene plena claridad sobre sus funciones y los momentos oportunos

para ejecutarlos; la sección de producción comprende con precisión su responsabilidades y objetivos; el departamento de conservación garantiza el mantenimiento adecuado de los materiales y herramientas; el área financiera gestiona eficazmente la obtención de los recursos económicos necesarios, y el servicio de seguridad vela por la protección tanto de los bienes como del personal. De todas las actividades se desarrollan de manera sistemática y segura.

- b) Dentro de cada servicio, las divisiones y subdivisiones son informadas oportunamente acerca de sus contribuciones específicas dentro del proceso global, así como de la cooperación recíproca que debe mantener para optimizar el funcionamiento organizacional.
- c) El funcionamiento operativo de los diversos servicios, junto con sus respectivas subdivisiones, es sometido a revisiones continuas con el propósito de garantizar su alineación con las condiciones actuales.

Este proceso demanda el diseño e implementación de una estrategia integral, caracterizada por su inteligencia, experiencia y capacidad de adaptación. (1972, p.262-263)

Control

“En esta etapa se debe verificar el resultado con el plan original. A partir de ese análisis se puede replantear la gestión administrativa” (Hernández, 1995, p.91). Según Fayol:

En una empresa, el control consiste en comprobar si todo ocurre conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos.

Tiene por objeto señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda reparar y evitar su repetición. (1972, p.267).

Para Solval J., el control es una herramienta clave para lograr los objetivos, pese a que debe ir antes de una planificación adecuada, los planes no se realizan por sí mismos, sino que sirven como una guía para que los gerentes administren los recursos de manera eficiente y orienten sus acciones hacia fines particulares, posteriormente, se examinan

las operaciones para asegurarse de que se alineen con lo establecido en la planificación. (2012, p.27). “Para que el control sea eficaz, es preciso que se haga en tiempo oportuno y vaya seguido de sanciones” (Fayol, 1972, p.268).

Conforme a Solval:

La función de control consta de cuatro pasos básicos:

1. Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales de ventas para los vendedores.
2. Checar el desempeño a intervalos regulares (cada hora, semana, mes, año, etc.)
3. Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.
4. Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad. (2012, p.28).

De los 14 principios administrativos de Fayol cobran relevancia para el presente trabajo de investigación los siguientes puntos del libro de Hernández:

1. División del trabajo. Consiste en la especialización de las tareas. El trabajo debe organizarse de tal forma que permita esa especialización, para “para producir más y mejor con el mismo esfuerzo”. Señala que la división del trabajo corresponde al orden natural.

(....)

10. Orden. El principio del orden lo establece como recomendación: “Es conocida la formula: ‘un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar’. En el orden social sería: ‘un lugar para cada persona y cada persona en su lugar’.” El orden es

clasificar la información y realizar las actividades de un procedimiento en la secuencia preestablecida.

(...)

12. Estabilidad del personal. Fayol destaca la estabilidad del personal y la relaciona con el desarrollo que el empleado o miembro tiene en el aprendizaje y dominio de su trabajo. Luego sostiene que: “Si el agente es desplazado cuando apenas ha concluido el periodo de aprendizaje, o antes de que este termine, no habrá tenido tiempo de rendir un trabajo apreciable. Y si la misma situación se repite indefinidamente, la función nunca será desempeñada a satisfacción.”

Esta orientación es muy importante y valiosa para las organizaciones donde la rotación de personal es muy frecuente. (1995, p.90-94)

Esta teoría es de utilidad para desarrollar el manual de funciones y procesos para el restaurante La Caucanita, debido a que esta expone puntos claves que teniendo en cuenta el contexto de la situación actual en la que se encuentra el restaurante se le puede dar manejo. Factores como la previsión, organización, dirección, coordinación, control, división del trabajo, orden y la estabilidad del personal pueden aplicarse para estructurar de manera eficiente las funciones y responsabilidades del restaurante.

1.6.2.2. Teoría de sistemas: enfoque sistémico. La teoría general de sistemas (TGS) fue propuesta inicialmente por Ludwig von Bertalanffy en la década de 1920, manifestando un planteamiento que tuviera un análisis absoluto de los sistemas, rompiendo las limitaciones de los enfoques anteriores y permitiendo una comprensión más amplia y detallada de los sistemas vivos. Esta teoría es una perspectiva que integra conceptos, ideas, técnicas de diferentes disciplinas para observar un problema de manera más completa y profunda en distintas áreas de conocimiento, su enfoque es interdisciplinario, ejecutado en diversos campos de estudio. Bertalanffy, “señaló que no existe elemento físico o químico independiente, ya que todos están integrados en unidades relativamente interdependientes” (Hernández, 1995, p.155). A su vez, “un

sistema se define como un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí y que forman un todo unificado” (Lopez, s.f.).

Según Chiavenato un sistema es:

- a) Un conjunto de elementos (que son partes u órganos componentes del sistema), esto es, los subsistemas;
- b) Los elementos se interrelacionan de manera dinámica (esto es, interacción e interdependencia) y forman una red de comunicación y relaciones, en función de la dependencia recíproca entre ellos;
- c) Desarrollan una actividad o función (que es la operación, actividad o proceso del sistema);
- d) Para lograr uno o más objetivos o propósitos (que constituyen la finalidad para qué fue creado el sistema).

En función de estas cuatro características, el sistema es un todo organizado con lógica. (2001, p.47)

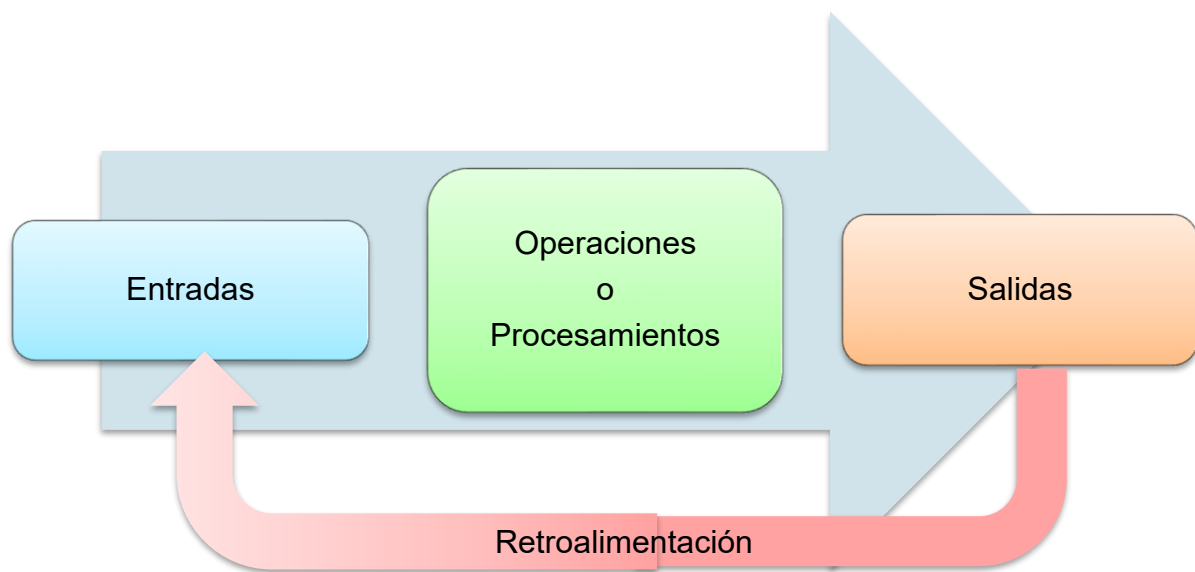
“La clasificación de los sistemas se basa en su grado de interacción con otros sistemas. Según el nivel de influencias que reciben se denominan abiertos o cerrados” (Hernández, 1995, p.157). El enfoque sistémico propuesto por Katz y Kahn se fundamenta en la teoría de los sistemas abiertos, Hernández argumenta que:

Estos autores dicen que las organizaciones sociales son sistemas abiertos. Rechazan el enfoque que estudia a las organizaciones sociales como sistemas cerrados, ya que, argumentan, sus insumos y su conversión, en los sistemas sociales, son generados por transacciones entre estos y su medio ambiente. (1995, p.165).

Katz y Kahn citado s.f. citado en Hernández S., (1995, p.166), exponen que “las organizaciones sociales como sistemas abiertos, requieren constantemente insumos de mantenimiento, entradas para el sostenimiento del sistema e insumos de producción para convertirlos en productos finales.”

Para que un sistema, independientemente de su naturaleza, pueda existir o funcionar, debe contar al menos con cuatro elementos fundamentales, como se muestra en la figura:

Figura 5. Elementos de un sistema.



Fuente: Elaboración propia a partir de Chiavenato (2001)

Entradas

“Todo sistema recibe o importa del ambiente externo insumos necesarios para funcionar. Ningún sistema es autosuficiente o autónomo. Los insumos pueden ser recursos, energía o información” (Chiavenato, 2001, p.47).

Proceso

Los procesos son “la base operativa de gran parte de las organizaciones y gradualmente se van convirtiendo en la base estructural de un número creciente de empresas. (....) Se

pueden definir como secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación” (Zaratiegui, 1999, p.1-2)

Hernández expone que:

Una vez que el sistema recibe los insumos, información o materiales a través de su unidad de entrada, los trasmite a la unidad de proceso, que está organizada para transformar dichos insumos de acuerdo con la finalidad del sistema. (...) Generalmente el sistema establece los límites del proceso por medio de su unidad de dirección. Estos requisitos son las leyes que rigen la transformación de los insumos. En el caso de una empresa o institución, a estos requisitos se les llama normas. (1995, p.160).

Estos procesos, al requerir la integración de recursos tanto tangibles como intangibles y estar inmersos en dinámicas que transforman continuamente dichos elementos, trascienden de manera constante los límites funcionales. Como consecuencia de esta transgresión, se promueve la cooperación entre las distintas áreas organizacionales y se fomenta el desarrollo de una cultura empresarial caracterizada por una mayor apertura, una estrategia menos jerárquica y un enfoque orientado a la obtención de resultados en lugar de la preservación de privilegios. (Zaratiegui, 1999, p.2)

Salidas

“La unidad de salida es el medio por el cual el sistema entrega el producto o productos resultantes de proceso al exterior” (Hernández, 1995, p.162). En relación con esto, todo sistema transforma sus entradas mediante operaciones o procesos, generando así un elemento resultante que es enviado al entorno. Las salidas pueden expresarse en forma de bienes, servicios, datos o energía, todo esto según la naturaleza del sistema. (Chiavenato, 2001, p.47)

Retroalimentación

Desde el punto de vista de Chiavenato:

La retroacción o retroalimentación es información o energía de retorno que vuelve al sistema para retroalimentarlo o modificar su funcionamiento, en términos de resultados o salidas. La retroalimentación es un mecanismo que permite al sistema orientarse frente al ambiente externo y detectar los desvíos que deben corregirse para alcanzar los objetivos. (2001, p.47).

La teoría de sistemas o enfoque sistémico es una herramienta clave para la elaboración de un manual de funciones y procesos, puesto que favorece la comprensión de la organización como un conjunto de elementos unidos que trabajan coordinados para lograr objetivos propuestos. Al aplicar este enfoque, es posible identificar las entradas (ingredientes, insumo, personal), los procesos (tareas operativas, roles, responsabilidades, procesos), las salidas (productos, servicios entregados a los clientes). Además, la retroalimentación desempeña un papel fundamental para facilitar mejoras continuas en la eficiencia y calidad del servicio.

Este enfoque facilita la estructuración organizada de las funciones dentro del restaurante, asegurando que todas las áreas operen de manera integrada y eficiente, lo que ayuda a un mejor desempeño y la satisfacción del cliente.

1.6.2.3. Teoría de la división del trabajo. Históricamente, la división del trabajo surgió con la acumulación de producción agrícola, permitiendo a las sociedades diversificar sus actividades y mejorar la organización del trabajo. En la actualidad, este principio sigue vigente en las estructuras organizacionales, donde los manuales de funciones reflejan la especialización laboral y facilitan procesos como la capacitación, la evaluación de desempeño y la gestión interna. A partir de esta base, autores como Adam Smith y Henry Ford han desarrollado enfoques claves sobre la importancia y aplicación de la división del trabajo en distintos contextos.

Desde la perspectiva de Adam Smith, la división del trabajo es un elemento clave para el crecimiento económico y la mejora en la eficiencia de los procesos productivos. Su teoría enfatiza que la especialización laboral permite a los trabajadores desarrollar mayor destreza, reducir el tiempo improductivo y promover la creación de herramientas que

faciliten el desempeño de sus funciones. En el entorno organizacional actual, estos principios se traducen en la necesidad de implementar manuales de funciones, los cuales no solo establecen las tareas asignadas a cada puesto, sino que también regulan los procedimientos, estándares y niveles de autoridad dentro de la organización.

El economista y filósofo escocés Adam Smith (1996) explica el origen de la división del trabajo como un impulso humano hacia el intercambio, en su obra *La Riqueza de las Naciones*, expone que “así como mediante el trato, el trueque y la compra obtenemos de los demás la mayor parte de los bienes que recíprocamente necesitamos, así ocurre que esta misma disposición a trocar es la que originalmente da lugar a la división del trabajo” (p.46). Smith señala que “el mayor progreso de la capacidad productiva del trabajo, y la mayor parte de la habilidad, destreza y juicio con que ha sido dirigido o aplicado parecen haber sido los efectos de la división del trabajo” (p.33), para el filósofo escocés dividir las tareas y así mismo lograr la especialización de estas es lo que da como resultado que la productividad aumente significativamente.

Por otro lado, Henry Ford llevó la división del trabajo al ámbito industrial mediante la implementación de la línea de ensamblaje, un sistema en el que cada trabajador se enfocaba en una tarea específica dentro del proceso de producción. Para asegurar la eficiencia operativa y la correcta ejecución de cada función, fue necesario documentar las actividades a través de manuales operativos y de capacitación. Estos documentos no solo clarifican las responsabilidades individuales, sino que también contribuyen a una mejor asignación de recursos humanos, facilitan la formación del personal y permiten evaluar el desempeño de los trabajadores con base en criterios previamente establecidos.

Henry Ford al llevar a la práctica los conocimientos del economista sobre la repetitividad y estandarización compartió su pensamiento acerca del impacto positivo sobre esto, el cual era que, al analizarlo detenidamente, la mayoría de las actividades resultan monótonas. Es importante establecer una rutina y estandarizar los movimientos para que sean predominantemente mecánicos; de lo contrario, el individuo no producirá lo necesario para sostenerse mediante su propio esfuerzo. (Ford, 1922, p.103-104). Smith

por su parte también comparte que el incremento en la cantidad que un grupo numeroso de personas puede realizar gracias a la división del trabajo se debe a tres factores principales. En primer lugar, al desarrollo y perfeccionamiento de las actividades individuales de cada trabajador. En segundo lugar, a la optimización del tiempo al reducir las pérdidas generadas entre la transición de diferentes actividades. Y, en tercer lugar, a la invención y aplicación de diversas maquinarias que faciliten y agilicen los procesos laborales, permitiendo una mayor eficiencia en la ejecución de tareas. (Smith, 1996, p.37).

En este sentido, para el restaurante la división del trabajo y los manuales de funciones están estrechamente relacionados y son esenciales para garantizar un funcionamiento eficiente y una experiencia óptima para los clientes.

Manual de funciones

Las funciones hacen parte del diseño de cargos de una organización:

Las personas trabajan en las organizaciones a través de los cargos que ocupan. (...) Para la organización, el cargo es la base de la aplicación de las personas en las tareas organizacionales; para la persona, el cargo es una de las mayores fuentes de expectativa y motivación en la organización. Las personas siempre ocupan un cargo cuando ingresan en una organización. (Chiavenato, 2000, p.291).

El cargo en una compañía está compuesto por tareas, atribuciones y funciones.

- a. Tarea. (...) En general, es la actividad asignada a cargos simples y rutinarios.
- b. Atribución. (...) En general, se refiere a cargos más diferenciados. (...) La atribución es una tarea un poco más sofisticada, más intelectual y menos material.
- c. Función. Conjunto de tareas (cargos por horas) o atribuciones (cargos por meses) que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada. También puede ejecutarlas un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que se ejecute de modo repetido.

- d. Cargo. Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo son relaciones entre dos o más personas. (p.292)

Según lo expresado por Rodríguez 2002, (citado en Arciniegas J., 2018) los manuales de funciones son:

Un documento instrumental, detallado e integral que contiene sistemáticamente instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, sistemas y reglamentos de las operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. (p.79).

Este, requiere identificar y señalar el ¿quién?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿con quién? y ¿para qué? de cada uno de los cargos. Allí se busca registrar las actividades o funciones que tiene lugar dentro de la organización. (...)

Dentro del manual también debería estar contemplada la definición de procesos entendidos estos como las actividades, acciones o eventos orientados a obtener un resultado específico y predeterminado. (...) El manual de funciones se conforma por módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto de operaciones o actividades determinadas con una secuencia establecida en relación con los responsables de la ejecución. Estos están sujetos a políticas y normas establecidas, señalando la duración y el flujo de documentos. (Arciniegas, 2018, p.80).

Manual de procesos

Conforme al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN, 2009):

El Manual de Procedimientos es un documento que escribe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas. (...)

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, flujogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

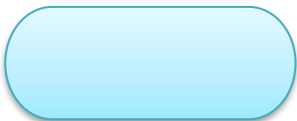
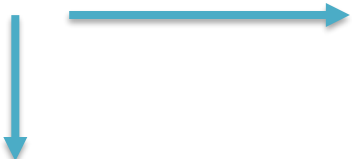
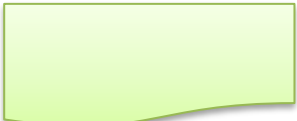
Durante el proceso de investigación y elaboración del presente trabajo se hará uso del flujograma como herramienta visual de seguimiento y control de las actividades de la organización. El diagrama de flujo o flujograma es descrito por Enrique Benjamín Franklin como:

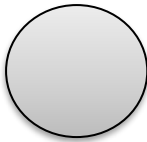
Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento en general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. (...)

Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados. (1999, p.163).

Tabla 1. Simbología de diagramas de flujo.

SÍMBOLOS PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (DIAGRAMACIÓN ADMINISTRATIVA)	
Símbolo	Representa

	Inicio o término: Indica el principio o el fin del flujo: Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Flujo: Indica la dirección que sigue el flujo.
	Documento: Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
	Decisión o alternativa: Indica un punto del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Archivo: Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	Comunicación verbal: Indica que existe comunicación hablada.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte de este.
---	--

Fuente: Elaboración propia basada en Franklin, E. (1999), Linares, G. y Perdomo, M. (2004).

Si una empresa no cuenta con un manual de procedimientos y procesos, puede enfrentar diversas dificultades, entre ellas:

- a. Falta de definición en las responsabilidades: La ausencia de una delimitación clara de las funciones dentro de la organización puede ocasionar problemas como el abuso de autoridad, la falta de compromiso en el cumplimiento de tareas y conflictos entre empleados y departamentos. Sin normas
- b. establecidas, los trabajadores pueden enfocarse en obtener beneficios con el mínimo esfuerzo, lo que puede derivar en una falta de responsabilidad sobre sus acciones.
- c. Falta de normativas claras: No contar con reglas bien definidas puede dificultar la gestión de la responsabilidad y la eficiencia del personal. Por ejemplo, si no se establece de manera explícita el horario de trabajo ni las sanciones correspondientes, un empleado podría alegar desconocimiento para justificar su incumplimiento.
- d. Deficiencia en el control de las actividades: El manual de procedimientos es una herramienta clave para supervisar los procesos internos de la empresa de manera eficiente. Su ausencia dificulta la identificación y corrección de errores, impidiendo una rápida solución a problemas y afectando la productividad de la organización.
- e. Ausencia de un procedimiento previamente definido: De acuerdo con la administración científica de Taylor, analizar y estructurar el proceso de producción permite alcanzar el máximo nivel de eficiencia. Sin una metodología previamente establecida, cada empleado ejecutará "sus tareas según su propio criterio, lo que puede generar desperdicio de recursos y una notable disminución en la

efectividad. Además, los métodos empleados por cada trabajador podrían no ser los más adecuados en términos de tiempo y uso de recursos”. (Arciniegas, 2018, p.81)

1.6.3. Marco Conceptual. Esta parte del estudio determina las definiciones y principios fundamentales que sirven como base para esta investigación, por medio de conceptos claves utilizados en el transcurso del trabajo.

Administración: “Ciencia social que estudia las organizaciones humanas y las técnicas y procedimientos para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, con el propósito de obtener el mayor beneficio posible” (Editorial Etecé, 2025).

Actividad: “Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad” (RAE, 2025).

Cliente: “Es quien adquiere los productos o servicios de un negocio” (Rodríguez, 2023),

Diagrama de flujo: “Representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones en un sistema, como el que refleja una cadena de montaje de automóviles” (RAE, 2025).

División del Trabajo: “Consiste en la partición de las diferentes tareas que conforman el proceso productivo de un bien o un servicio, el cual se reparte entre un grupo determinado de personas” (Coll, 2024).

Empresa: “Organización formada por personas que trabajan juntas para producir bienes o servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores” (Sánchez, 2025).

Eficiencia: “Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos” (RAE, 2025).

Función: “Son tareas universales que permiten coordinar el conjunto de actividades que ocurren en una empresa, de manera eficaz” (Editorial Etecé, 2022).

Multifuncional: “Que puede desempeñar diversas funciones” (RAE, 2025).

Normas: “Son restricciones, prohibiciones o mandatos a través de los cuales se controla la conducta de los individuos de una sociedad” (Editorial Etecé, 2024)

Organigrama: “Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea” (RAE, 2025).

Organización: “Es un sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva” (Cano, 2017, p.18).

Operación: “Ejecución de algo” (RAE, 2025).

Personal: “Personas que prestan funciones en trabajos específicos y asignados mediante contrato o nombramiento” (Rodríguez et al., 2019, p.15).

Manual: “Lista de información, instrucciones, precios, etc. Es decir, un libro útil de referencias” (Rodríguez et al., 2019, p.14).

Proceso: “Secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico” (Westreicher, 2024).

Planeación: “Es una de las etapas del proceso administrativo, en el cual se determinan los rasgos fundamentales de la organización (la misión y los objetivos, generales). Es decir, es la etapa en la que se establecen los planes básicos a emprender en la organización” (Editorial Etecé, 2020).

Productividad: “Relación entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc.” (RAE, 2025).

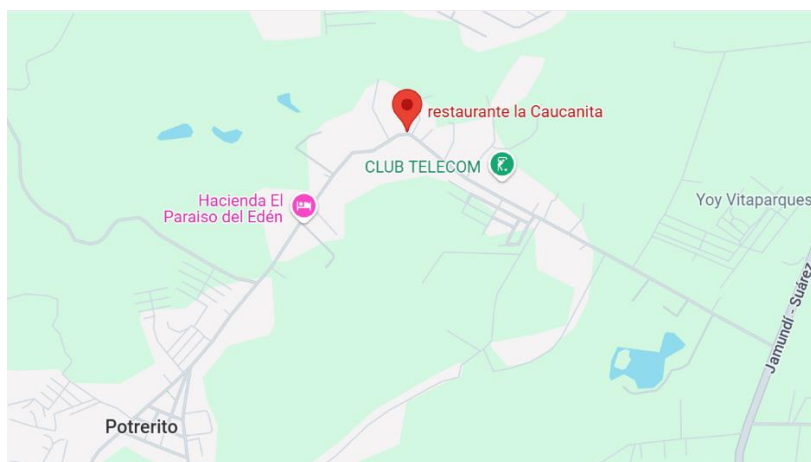
Responsabilidad: “Cualidad que tiene un individuo que cumple sus obligaciones o promesas y asume las consecuencias de sus actos, cuando los realiza de manera consiente e intencionada” (Giani, 2025).

Restaurante: “Establecimiento público donde se sirven comidas, principalmente almuerzos y cenas” (RAE, 2025).

Tarea: “Actividad que se lleva a cabo como resultado de haber entendido o procesado un determinado mensaje” (Palacios et al., 2019).

1.6.4. Marco Contextual. El objeto de la presente investigación tiene como punto de indagación el restaurante La Caucanita, ubicado geográficamente en la zona rural del municipio de Jamundí, Valle del Cauca, exactamente en la vía que conecta el corregimiento de Potrerito con el municipio.

Ilustración 1. Ubicación geográfica del restaurante La Caucanita.



Fuente: Google Maps (s.f.), recuperado el 1 de abril de 2025.

Según la Alcaldía Municipal de Jamundí, Valle del Cauca:

El Municipio de Jamundí, con un área de 577 km², está ubicado al sur del Departamento del Valle del Cauca, en la margen izquierda del río Cauca y entre la Cordillera Occidental y el Parque Nacional los Farallones. Limita oficialmente con: Norte: Municipio de Santiago Cali. Sur: Departamento del Cauca (Municipios de Buenos Aires y Santander de Quilichao). Oriente: Departamento del Cauca (Municipios de Puerto Tejada y Villa Rica). Occidente: Municipio de Buenaventura (Parque Nacional los Farallones). (s.f.)

Ilustración 2. Ubicación del Municipio de Jamundí



Fuente: Alcaldía Municipal de Jamundí, Valle del Cauca.

Ilustración 3. Zonas que limitan con el municipio de Jamundí.



Fuente: Google Maps (s.f.).

1.7. METODOLOGÍA

1.7.1. Enfoque de la investigación. Este estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Fernández & Babtista, 2014, p.7). El enfoque cualitativo presenta varias características, entre estas se destacan los siguientes puntos:

- ✓ Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas) van de lo particular a lo general. (...) Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general.
- ✓ En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio. (...)
- ✓ El investigador cualitativo utiliza técnicas para recolectar datos, como la observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, e interacción e introspección con grupos o comunidades.
- ✓ El proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. (p.8-9).

1.7.2. Método de investigación. En esta investigación se aplicará el método inductivo, el cual parte del análisis de un caso en específico para derivar en conclusiones generales, a través de la observación y el estudio detallado de situaciones concretas se podrán identificar patrones y tendencias que permitan una mejor comprensión del fenómeno en estudio.

1.7.3. Fuentes de investigación. Las fuentes de investigación desempeñan un papel esencial en la obtención de información relevante y veraz para el desarrollo de un estudio. En este caso, esta investigación se basa en dos fuentes, fuente primaria y secundaria.

La entrevista, realizada tanto al gerente como a los colaboradores, como fuente principal, permite conocer sobre sus percepciones, experiencias e ideas en relación con el tema de estudio. Por otro lado, la observación brinda la oportunidad de analizar el comportamiento y los procesos dentro del entorno de indagación sin la intervención directa de los participantes. Esta combinación de herramientas permite obtener una visión integral, contrastando lo que se dice con lo que realmente ocurre, garantizando así un enfoque más completo y objetivo.

Sumado a esto, también se hizo uso de fuentes secundarias como informes, documentos, artículos académicos y otros materiales previamente publicados para complementar y enriquecer el trabajo realizado. Estos recursos ayudan a respaldar los hallazgos, identificar tendencias y aportar un marco teórico sólido.

1.7.4. Técnicas de recolección de la información. Para la recolección de información se optó por hacer uso de entrevistas semiestructuradas, debido a que esta metodología permite adaptar las preguntas según las dimensiones claves del estudio, facilitando un diálogo flexible, el cual promueve un ambiente de confianza entre los investigadores y el entrevistado, obteniendo como resultado información profunda y significativa. Adicionalmente, se empleará la observación directa como herramienta complementaria, desde esta perspectiva se analizarán las dinámicas laborales, las interacciones entre los colaboradores y las operaciones cotidianas dentro del entorno que se observa. Esto brinda información objetiva y no medida por la subjetividad de los entrevistados, permitiendo contrastar y validar los datos obtenidos en las entrevistas.

De igual modo, fuentes secundarias como artículos académicos, documentos internos de la empresa e informes previos, serán esenciales para contextualizar los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO 2. DIAGNÓSTICO DEL RESTAURANTE

2.1. ANÁLISIS EXTERNO.

En el estudio de entornos del restaurante La Caucanita, se indagará acerca de los factores geográficos, demográficos, económicos, político-tributarios, sociales y culturales, esenciales para comprender su contexto y oportunidades de crecimiento. Es importante resaltar que el presente análisis se llevará a cabo desde una perspectiva escalonada, iniciando a nivel nacional en el contexto de Colombia, seguido por un enfoque departamental, luego municipal y finalmente en el corregimiento donde se encuentra ubicado el restaurante.

2.1.1. Entorno geográfico. Este entorno es esencial para comprender las condiciones físicas que influyen en el área de estudio, en este apartado se analiza la ubicación, extensión territorial, latitud, longitud, fronteras y demás elementos que delimitan el espacio y uniones con otras regiones.

República de Colombia. El mapa de Colombia, presentado en la ilustración 1, permite visualizar la distribución geográfica del país y su relación con el área de estudio. Según el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación (MAUC, 2025, p.1):

Colombia se ubica en el extremo noroccidental de América del Sur, con una superficie de 1.141.748 km², tiene costas en el Pacífico y en el Atlántico. Atravesada de Sur a Norte por los Andes que, cerca de la frontera meridional, se dividen en tres ramales: cordilleras Occidental, Central y Oriental. Al Este de la cordillera Oriental se encuentra la Orinoquía o los Llanos, y la Amazonía Colombiana. Aparte de los Andes: Serranía del Baudó y Sierra Nevada de Santa Marta.

En la publicación del Geoportal del DANE, se menciona que:

Colombia se configura como un país de tamaño medio en el contexto latinoamericano. (...) La ubicación geográfica del territorio colombiano le confiere a ejercer soberanía hasta las fronteras con once países: Costa Rica, Haití,

Jamaica, República Dominicana, Estados Unidos, Nicaragua, Panamá, Venezuela, Ecuador, Brasil y Perú. (s.f.).

Sus límites son “al Norte con el Mar de las Antillas, al este con Venezuela, Brasil, al oeste con el océano Pacífico, al noroeste con Panamá y al sur con Perú y Ecuador” (MAUC, 2025, p.1). Colombia está conformada por 32 divisiones departamentales y una capital distrital (Bogotá), sumado a 1.122 entidades administrativas locales que comprenden 1.103 municipios, 18 espacios no municipalizados y el territorio insular de San Andrés. (2025, p.1).

Ilustración 4. Ubicación geográfica del Territorio Colombiano.



Fuente: DANE, Dirección de Geoestadística.

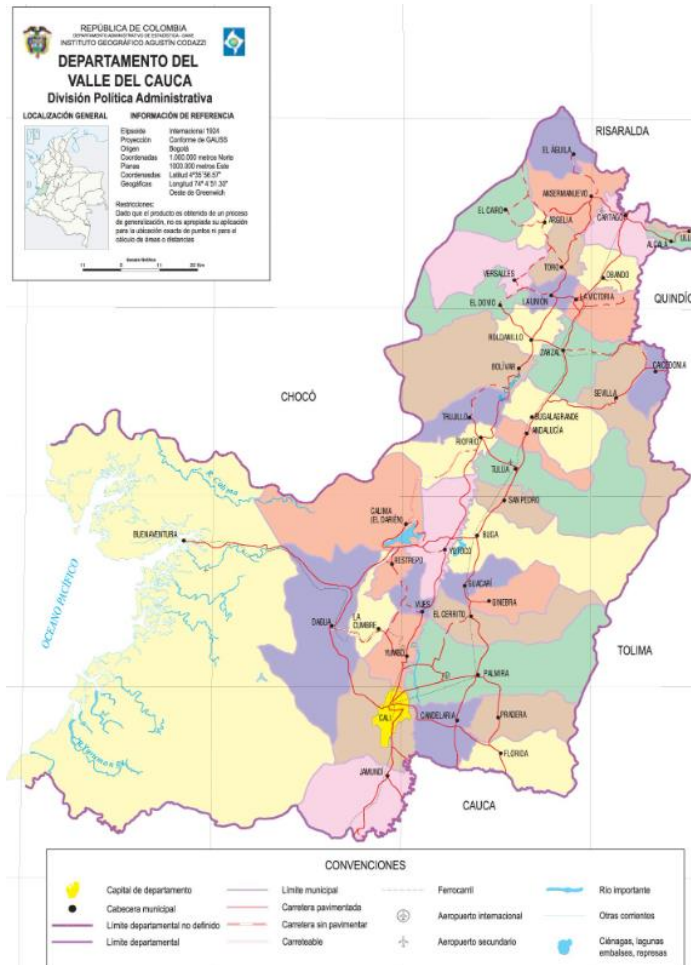
Departamento del Valle del Cauca. Teniendo en cuenta la información de la (Gobernación del Valle del Cauca [GOBVALLE], 2018):

El Departamento del Valle del Cauca está situado al suroccidente del país, formando parte de las regiones andina y pacífica. (...) Cuenta con una superficie

de 22.140 km² lo que representa el 1,9% del territorio nacional. Limita por el Norte con los departamentos de Chocó, Caldas y Quindío; por el Este con los departamentos del Quindío y Tolima, por el Sur con el departamento del Cauca y por el Oeste con el océano Pacífico y el departamento del Chocó.

Así mismo, señala que, este, cuya capital es Cali, se compone de 42 municipios, además de 88 corregimientos, 531 puestos de control policial y una variedad de caseríos y asentamientos poblados. (2018).

Ilustración 5. Mapa del Valle del Cauca.



Fuente: GOBVALLE, 2018.

Jamundí, Valle del Cauca. De acuerdo con información proporcionada por la Alcaldía Municipal de Jamundí, Valle del Cauca:

El Municipio de Jamundí, con un área de 577 km², está ubicado al Sur del Dpto. del Valle del Cauca, a 12 km² de la Ciudad de Cali.

La zona Urbana y Suburbana (cabecera Municipal) del Municipio, están ubicadas al noreste del territorio, en un área de 42 km². De los cuales 13 km² son urbanos, 29² km suburbanos y el resto del territorio, 535 Km² pertenecen a la zona Rural. (s.f., p.10).

Jamundí se encuentra delimitado por diferentes municipios y regiones. Al Norte, colinda con Santiago de Cali, mientras que al Sur limita con los municipios de Buenos Aires y Santander de Quilichao, pertenecientes al Departamento del Cauca, hacia el Oriente, sus fronteras también se extienden dentro del Cauca, específicamente con los municipios de Puerto Tejada y Villa Rica y finalmente en el Occidente, su territorio alcanza el municipio de Buenaventura (Parque Nacional Natural Los Farallones). (s.f., párr. 1).

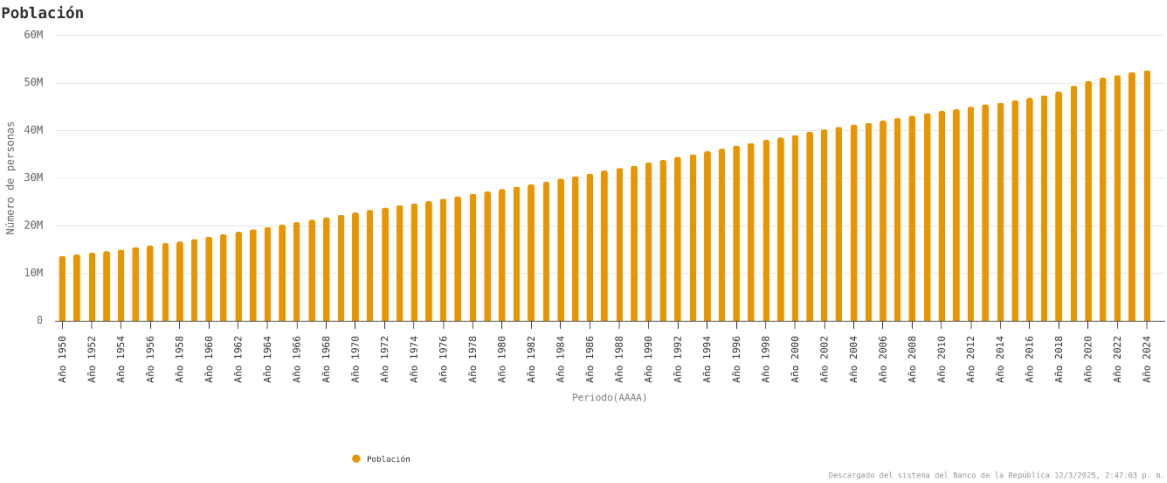
Respecto a la estructuración del área, Jamundí “cuenta con un total de 19 corregimientos, 107 veredas y 2 cabildos que se catalogan como mayores que abordan 3 grupos indígenas y los cabildos locales que se constituyen por 7 grupos” (Muñoz, 2011, p.23). De esos 19 corregimientos, Potrerito es uno de ellos y es donde está ubicado el restaurante La Caucanita.

Análisis. El entorno geográfico del restaurante La Caucanita presenta tanto oportunidades como desafíos que impactan su desarrollo y operación. A nivel nacional, la riqueza cultural y gastronómica de Colombia ofrece una oportunidad para atraer tanto a turistas como residentes interesados en la gastronomía local, a nivel departamental, se cuenta con una infraestructura vial relativamente desarrollada, facilitando así el ingreso a Jamundí y sus corregimientos, no obstante, las condiciones climáticas de la región pueden representar un obstáculo especialmente en épocas de lluvia, cuando algunas vías pueden deteriorarse o inundarse, dificultando así el acceso de los clientes como el abastecimiento de los insumos. A pesar de ello, el entorno natural y paisajístico de Potrerito, caracterizado por su biodiversidad, representa un atractivo diferencial que puede potenciar la experiencia gastronómica.

2.1.2. Entorno demográfico. En el análisis demográfico, se examinarán las características de la población, incluyendo aspectos como edad, género y población. Este enfoque permitirá entender mejor el perfil de los habitantes, nacionales y locales.

República de Colombia. A partir de las proyecciones actualizadas “del DANE con corte al 31 de diciembre de 2024, la población de Colombia es de aproximadamente 52.695.952 personas. Además, el departamento de estadísticas indica que el 51,2% de la población son mujeres, mientras que 48,8% son hombres” (Urrea, 2025). Colombia “se encuentra en la posición 28 de la tabla de población, compuesta por 196 países y presenta una moderada densidad de población, 46 habitantes por km²” (Colombia: Economía y Demografía 2025, s. f.). En la siguiente ilustración se puede evidenciar el crecimiento del número de personas dentro del país a lo largo de los años.

Gráfico 1. Población Colombiana

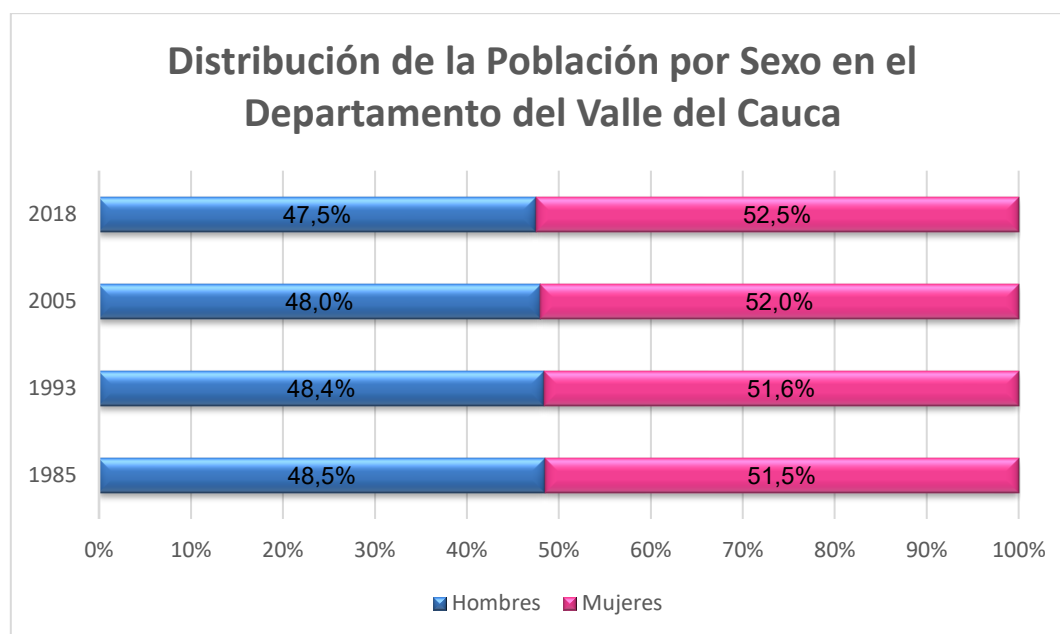


Fuente: Departamento de Administración Nacional de Estadísticas (DANE) – Banco de la República (2024).

Departamento del Valle del Cauca. Según el informe del DANE sobre el departamento hasta el año 2018 (fecha del último Censo Nacional realizado en Colombia), la población total ajustada por omisión asciende a 4.475.886 habitantes, de los cuales la mayoría reside en las cabeceras municipales, donde reside el 85,5%

de la población, en contraste con el 14,5% que habita en centros poblados y zonas rurales dispersas. Esta distribución sugiere una tendencia hacia la urbanización, posiblemente motivada por el acceso a mejores servicios oportunidades económicas en las ciudades principales. En cuanto a la distribución por género, por cada 100 habitantes hay 52 mujeres y 48 hombres, lo que indica una ligera predominación femenina.

Gráfico 2. Distribución de la población por sexo



Fuente: Elaboración propia tomada de DANE – Dirección de Censos y Demografía.

Municipio de Jamundí, Valle del Cauca. La estructura poblacional de un territorio es un factor clave para comprender su dinámica demográfica. En el caso de Jamundí, la distribución de la población por sexo y edad en 2018 presenta una pirámide poblacional con características propias de una población en proceso de envejecimiento, pero aun con una base relativamente ancha que indica la presencia de población. Para el año 2018 se reflejaba una comunidad predominantemente joven, con una alta concentración entre los 0 y 19 años, esto sugiere una población con una importante cantidad de niños, adolescentes y adultos jóvenes. A medida que avanza la edad, la población disminuye, observándose una reducción progresiva en el número de personas en los grupos de edad superiores.

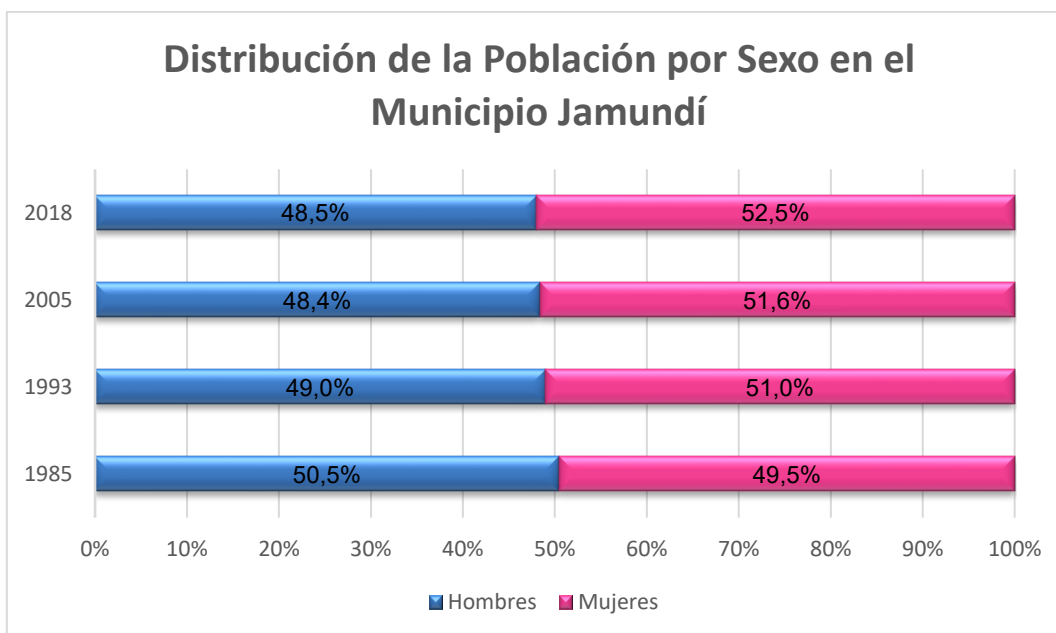
Gráfico 3. Pirámide poblacional de la distribución por sexo y edad en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca.



Fuente: DANE - Dirección de Censos y Demografía

En cuanto a la distribución por género, se evidenció que la proporción de hombres y mujeres es relativamente equilibrada. Sin embargo, en los grupos de edad más avanzados (a partir de los 60 años), hay una mayor presencia de población femenina, lo cual es consistente con una mayor esperanza de vida en comparación a la población masculina.

Gráfico 4. Distribución de la población por sexo en Jamundí.



Fuente: DANE - Dirección de Censos y Demografía

Análisis. La densidad poblacional moderada de 46 habitantes por km² en Colombia sugiere un crecimiento que podría generar mayor movilidad y demanda en diversas regiones del país. Sin embargo, para un restaurante ubicado en Potrerito, corregimiento de Jamundí, este crecimiento no necesariamente se traduce en una mayor clientela, ya que las tendencias migratorias favorecen las grandes ciudades, limitando el flujo de nuevos residentes y turistas en zonas rurales. No obstante, esta misma condición puede convertirse en una oportunidad estratégica. La urbanización y el ritmo acelerado en las grandes ciudades ha impulsado una creciente búsqueda de experiencias gastronómicas en entornos tranquilos y naturales. En este sentido, La Caucanita podría atraer visitantes de Jamundí y de Cali, quienes buscan espacios en los cuales puedan disfrutar de la gastronomía típica de la región y del municipio.

En el contexto demográfico de Potrerito, en el municipio de Jamundí plantea tanto desafíos como oportunidades para el éxito del restaurante, además, la estructura poblacional de Jamundí y la presencia de adultos mayores sugiere la necesidad de diversificar la oferta gastronómica para satisfacer distintos segmentos del mercado.

2.1.3. Entorno económico. Este entorno es clave para comprender las condiciones económicas que influyen en el desarrollo de la región, aquí se examinan los factores que determinan la actividad productiva y las oportunidades de crecimiento tanto nacional, departamental y municipal.

República de Colombia. Colombia presenta un panorama económico determinado por múltiples elementos que influyen en su desarrollo y estabilidad, los indicadores financieros y las tendencias macroeconómicas permiten analizar el comportamiento de la economía en distintos periodos de tiempo, tal como lo indica Datos Macro:

El producto interno bruto de Colombia en el cuarto trimestre de 2024 ha crecido un 0,6% respecto al trimestre anterior. Esta tasa es 3 décimas mayor que la del tercer trimestre de 2024, que fue del 0,3%.

La variación interanual del PIB ha sido del 2,4%, 3 décimas mayor que la del tercer trimestre de 2024, que fue del 2,1%. (s.f.)

Tabla 2. PIB trimestral a precios de mercado 2024.

PIB Trimestral a precios de mercado 2024			
Fecha	PIB Trimestral	Var. Trim. PIB (%)	Var. anual PIB Trim. (%)
IV Trim 2024		0,6%	2,4%
III Trim 2024	94.731 M€	0,3%	2,1%
II Trim 2024	99.263 M€	0,4%	1,7%
I Trim 2024	96.001 M€	1,1%	0,8%
< PIB Colombia 2023			

Fuente: Datosmacro.com (s.f.)

De acuerdo con el DANE (2025):

Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son: Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 8,1% (contribuye 0,8 puntos porcentuales a la variación anual), administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; educación, actividades de atención a la salud humana y de servicios sociales crece 4,2% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual), actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 8,1% (contribuye 0,3 puntos porcentuales a la variación anual.) (párr.1).

(...)

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,6%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas: Comercio mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; Transporte y almacenamiento; Alojamiento y servicios de comida crece 3,2%, administración pública y defensa; planes seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 1,3%, industrias manufactureras crece 1,1%. (párr.3).

En el año 2023, Colombia experimentó una notable disminución en sus exportaciones, registrando un descenso del 15,35% en comparación con el año previo, esta caída reflejó una baja participación del comercio exterior en la economía nacional, pues las ventas internacionales evidenciaron solo el 13,53% del Producto Interno Bruto (PIB), un porcentaje relativamente bajo en comparación con otras naciones. A pesar de que las importaciones también se redujeron, el país mantuvo un saldo negativo en su balanza comercial, debido al volumen de bienes y servicios adquiridos en el exterior superó al de los exportados. (Datosmacro, s.f.).

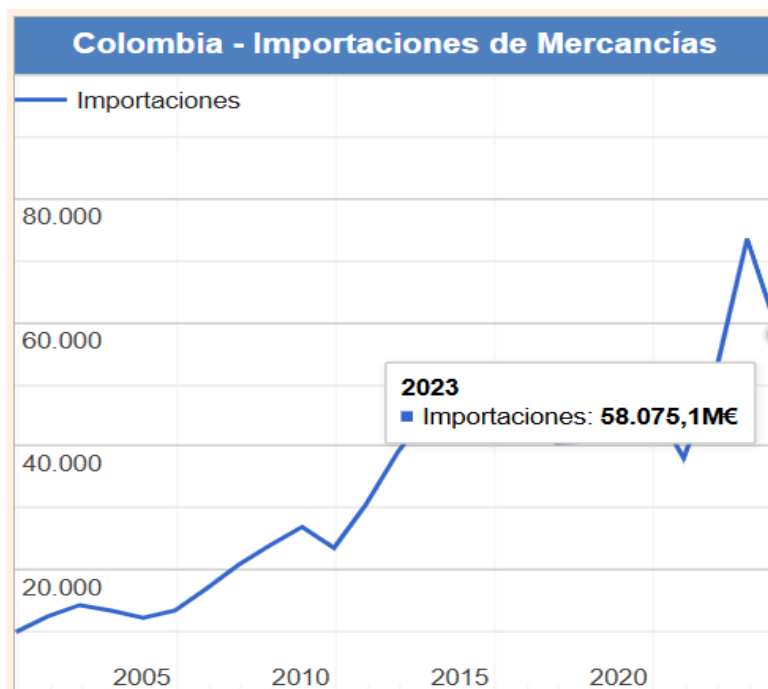
Tabla 3. Colombia – Exportaciones de Mercancías.

Colombia - Exportaciones de Mercancías		
Fecha	Exportaciones	Exportaciones %PIB
2023	45.819,8 M€	13,53%
2022	54.130,4 M€	16,51%
2021	34.064,0 M€	12,66%
2020	27.147,2 M€	11,46%

Fuente: Datosmacro.com (s.f.)

“En 2023 las importaciones en Colombia cayeron un 21% respecto al año anterior. Las compras al exterior representan el 17,15% de su PIB, que es una baja producción si la comparamos con la del resto de los países” (Datosmacro, s.f., párr.1).

Gráfico 5. Colombia - Importaciones de Mercancías.



Fuente: Datosmacro.com (s.f.)

Departamento del Valle del Cauca. De acuerdo con el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) citado por la Cámara de Comercio de Cali:

El PIB del Valle del Cauca habría registrado un crecimiento anual de 0,5% en 2023, siguiendo la misma trayectoria nacional (0,6%). Indicadores líderes que miden la actividad económica departamental de sectores como el de la agroindustria, el comercio minorista, la construcción y la industria manufacturera, sugieren contracciones en estas actividades. (2024, p.3).

El comercio exterior es un factor clave en la economía del departamento del Valle del Cauca, ya que su ubicación estratégica y su infraestructura portuaria facilitan el intercambio de bienes con distintos mercados internacionales. En este contexto, conforme a la Cámara y Comercio de Cali (2024):

El valor de las exportaciones totales del Valle del Cauca en 2023 (USD 2.421 millones) aumentó 6,6% frente a 2022. Excluyendo minería, petróleo y sus derivados, las ventas externas del departamento crecieron 6,3% anual y registraron el mayor dinamismo de las exportaciones no minero energéticas entre los principales departamentos del país en ese mismo año.

Las empresas del Valle del Cauca siguen apostando por diversificar no solo sus destinos sino también sus productos: en 2023 se exportaron 2.156 diferentes tipos de productos a más de 130 destinos de los cinco continentes.

(....)

En relación con los productos, azúcar (13, 8%), café (5,7%) y artículos de confitería sin cacao (5,5%) fueron los tres principales renglones exportados por el departamento en 2023. Adicionalmente, desde el Valle del Cauca también se despacharon al exterior productos sofisticados o con componente tecnológico como acumuladores eléctricos, medicamentos, tarjetas inteligentes, entre otros. (p.10).

En contraste, el valor de las importaciones del departamento registró una reducción de 22,9% en 2023.

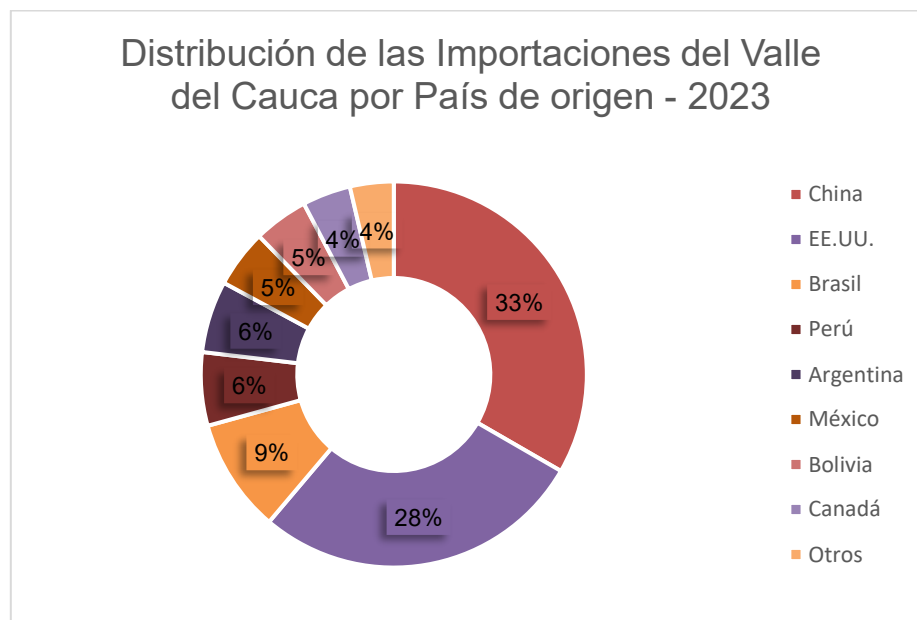
Al desagregar las compras externas por tipo de bien, las importaciones de materias primas y productos intermediarios para la industria, que se requieren para producir bienes en el mercado local o internacional, registraron un decrecimiento anual de 32,0%, siendo estos los principales productos importados por el Valle del Cauca (47,3% del total).

(....)

Las compras externas del departamento correspondieron principalmente a maíz y derivados de la soya, que constituyen la base alimenticia de los animales de la industria de la proteína blanca. Los diez principales productos importados representaron el 28,2% del total de las importaciones del Valle del Cauca. (p.11).

China (25,5%) fue el principal país proveedor de productos importados por el Valle del Cauca en 2023, seguido por EE. UU. (21,3%) y Brasil (7,4%). (p.12).

Gráfico 6. Distribución de las importaciones del Valle del Cauca por país de origen - 2023



Fuente: elaboración propia tomada de Cámara de Comercio de Cali (2024).

Jamundí, como uno de los 42 municipios que conforman el Valle del Cauca, se destaca por una economía marcada principalmente por “el cultivo de caña de azúcar, arroz, cítricos, plátano, café, explotación de carbón, material de arrastre para la construcción, sector turístico y comercial” (Alcaldía Municipal de Jamundí, Valle del Cauca, s.f., párr.1).

Análisis. En el contexto económico, el restaurante La Caucanita enfrenta tanto oportunidades como desafíos que impactan en su desarrollo y competitividad. Entre sus principales ventajas se encuentra la disponibilidad de una amplia variedad de productos locales, como el azúcar (uno de los productos exportados del Valle del Cauca) es utilizado en la preparación de diversas recetas en el restaurante, además, el crecimiento de sectores como la agricultura, la ganadería y la pesca, permite que se acceda a insumos frescos y de calidad, reduciendo costos de importación y fortaleciendo su identidad gastronómica con insumos de la región. Por otro lado, también enfrenta algunas desventajas que pueden afectar su crecimiento y estabilidad, una de ellas es la variabilidad en la producción agrícola, debido a factores climáticos existe la probabilidad de generarse una escasez o aumento en el costo de algunos alimentos esenciales, lo que ocasiona un impacto en los márgenes de rentabilidad del restaurante, además de eso, las fluctuaciones en la economía regional influyen en el poder adquisitivo de los consumidores, reduciendo la demanda en momentos de desaceleración económica. Finalmente, la dependencia del transporte y logística para la distribución de los insumos también puede representar un obstáculo, ya que cualquier interrupción en la cadena de suministro puede afectar la operatividad del restaurante y la disponibilidad de ciertos productos en el menú.

2.1.4. Entorno político-tributario. A través de las regulaciones fiscales, el Estado define las condiciones bajo las cuales las empresas deben operar, estableciendo los impuestos, beneficios y restricciones que pueden afectar su crecimiento y sostenibilidad.

Obligaciones Tributarias. Los restaurantes que cuenten con la formalidad del registrados ante la DIAN, deben cumplir con varias obligaciones fiscales, que incluyen:

- I. Inscripción en el RUT (Registro Único Tributario). Todo restaurante debe estar registrado en el RUT para obtener su identificación fiscal y definir su régimen tributario.
- II. Facturación Electrónica. Desde 2020, la DIAN exige que a los restaurantes emitan facturación electrónica para registrar sus transacciones y declarar impuestos correctamente.
- III. Declaración y pago de impuestos. Los impuestos que pueden estar obligados a pagar incluyen:
 - IVA (Impuesto al Valor Agregado, 19%).
 - Impuesto al Consumo (8%), aplicable a restaurantes que no cobran IVA.
 - Retención en la Fuente.
 - Impuesto de Renta.
 - ICA (Impuesto de Industria y Comercio).
- IV. Seguridad Social y Parafiscales.
- V. Presentación de Declaraciones y Soporte Contables.

En Colombia, los restaurantes deben cumplir con varias normativas legales para garantizar su correcto funcionamiento. Algunas de las más importantes son:

Normativas Sanitarias y de Seguridad Alimentaria:

- ✓ Resolución 2674 de 2013. Regula las condiciones sanitarias en la manipulación, almacenamiento y venta de alimentos.
- ✓ Decreto 3075 de 1997. Establece requisitos de higiene y comercialización de alimentos.

Seguridad y Salud en el Trabajo:

- ✓ Resolución 0312 de 2019. Establece los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SS-SST).
- ✓ Ley 1562 de 2012. Regula los riesgos laborales y la afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- ✓ Normas de Protección al Consumidor. “Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad del libre ejercicio de los derechos de los

consumidores, así como amparar el respeto de su dignidad y a sus intereses económicos” (Función Pública, 2011, párr. 1).

Normativa Ambiental y de Manejo de Residuos:

- ✓ Ley 1801 del 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia). Regula los niveles de ruido y disposición de residuos.
- ✓ Resolución 2184 de 2019. Regula la gestión de plásticos de un solo uso en establecimientos comerciales.

Análisis. Las regulaciones fiscales, sanitarias y ambientales impactan directamente el funcionamiento del restaurante, estas regulaciones y normatividades puede representar dificultades administrativas, así como ventajas para el establecimiento, el cumplimiento de estas no solo permite la operación legal del negocio, sino también contribuye a su competitividad y sostenibilidad en el mercado gastronómico.

2.1.5. Entorno cultural. Costumbres, festividades, tradiciones, creencias y demás componentes culturales juegan un papel fundamental en el desarrollo de cualquier comunidad. Estos elementos impulsan actividades económicas como el turismo, el comercio y la gastronomía, convirtiéndose en un motor de desarrollo para la región.

República de Colombia. A nivel nacional, Colombia se destaca por su diversidad cultural, reflejada en gran variedad de fiestas, tradiciones y celebraciones que forman parte de su identidad. Cada región posee manifestaciones únicas que reflejan el multiculturalismo del país, dando lugar a eventos de gran reconocimiento, estas celebraciones no solo fortalecen el sentido de pertenencia de las comunidades, sino que también impulsan el turismo y la economía, atrayendo visitantes nacionales e internacionales que buscan vivir la riqueza cultural de Colombia.

Según la UNESCO (citado en Procolombia, 2023, párr.1):

Existen diversas manifestaciones culturales en Colombia como los conocimientos de los Chamanes Jaguares de Yuruparí y las Fiestas de San Pancho.

(....)

1. Carnaval de Barranquilla (Barranquilla, Atlántico)

Esta colorida fiesta paraliza cada año al Gran Caribe Colombiano en un caluroso encuentro liderado por personajes festivos como el Rey Momo, Joselito Carnaval, la muerte y las marimondas. El carnaval fue reconocido como patrimonio por la UNESCO en el 2003.

2. Carnaval de Negros y Blancos (San Juan de Pasto, Nariño)

Nombrado en la lista patrimonial desde el 2009, este carnaval es la fiesta más importante del Pacífico Colombiano al celebrar con música tradicional y comparsas la diversidad étnica del país.

3. Espacio Cultural de Palenque de San Basilio (Bolívar)

Palenque es uno de los grandes tesoros patrimoniales con los que cuenta Colombia por su grandiosa historia de libertad y tradiciones que aún guardan el legado africano. En reconocimiento a sus rasgos sociales y lingüísticos la UNESCO incluyó a la población en la lista de manifestaciones patrimonio en el año 2005.

4. Fiestas de San Pacho (Quibdó, Chocó)

Con una tradición de 365 años, las Fiestas de San Francisco de Asís o San Pacho como se les conoce popularmente son el encuentro cultural más importante del departamento del Chocó. Las fiestas, reconocidas en la lista patrimonial por la Unesco desde 2012, celebran la herencia africana.

5. Los conocimientos tradicionales de los Chamanes Jaguares de Yuruparí (Vaupés)

Reconocidos por la Unesco en 2011 como patrimonio de la humanidad, los conocimientos de los Chamanes Jaguares de Yuruparí incluyen una serie de

rituales mágicos de sanación enmarcados en el conocimiento, la sabiduría y el cuidado del medio ambiente.

6. Música de marimba y cantos tradicionales del Pacífico Sur de Colombia (Valle del Cauca, Cauca, Nariño)

Estas manifestaciones culturales, señaladas como patrimonio por la Unesco en 2010, son el testimonio de la cultura del Pacífico sur colombiano que revive mediante la música y los cantos rituales todo el legado ancestral de las comunidades afrodescendientes que habitan esta parte del país.

7. Procesiones de Semana Santa en Popayán (Cauca)

Esta celebración religiosa –una de las más antiguas de Sudamérica- es conocida en el mundo por sus multitudinarias y enigmáticas romerías realizadas desde el siglo XVI. El valor de estas fiestas fue reconocido por la Unesco como bien patrimonial en el año 2009.

8. Sistema Normativo de los Wayuus, aplicado por el Pütchipü'üi (Guajira)

Este sistema normativo basado en la compensación es dirigido por el Pütchipü'üi (palabrero) que guía a la comunidad wayuu en sus conflictos. Los sistemas rituales, los símbolos de armisticio y los elementos ancestrales hicieron que esta manifestación ingresara a la lista patrimonial de la Unesco en 2010.

En Colombia, también se cuenta con diversas fechas importantes de celebración que evidencian las tradiciones arraigadas en la sociedad, entre ellas se destacan el Día de la Madre, Día del Padre, Día Internacional de la Mujer, festividades como la navidad y el año nuevo que reúne a las familias en torno a la unión y esperanza, asimismo, hay fechas de relevancia histórica como el Día del Idioma y La Independencia de Cartagena, estas y muchas más celebraciones forman parte del calendario festivo del país, promoviendo valores, historia y sentido a la comunidad.

Departamento del Valle del Cauca. Esta región de Colombia se distingue por su riqueza cultural, la cual, se refleja en sus tradiciones, expresiones artísticas y manifestaciones festivas. A lo largo del año, el departamento se convierte en un escenario vibrante, donde diversos eventos cobran protagonismo y fortalecen la identidad.

Algunas zonas del departamento ofrecen experiencias únicas para visitantes nacionales e internacionales, una de ellas es su capital, como se menciona en la Alcaldía de Santiago de Cali:

Cali recibió en el 2019 el galardón de los World Travel Awards a la “Ciudad Destino Cultural de Suramérica 2019” y en el 2021 fue postulada como “destino Emergente”, uno de los premios más prestigiosos de esta industria.

Nuestra ciudad se caracteriza por tener una diversidad cultural, artística, gastronómica, patrimonial y musical que le ha permitido ser cuna de la mejor gastronomía Valluna y Pacífica.

(...)

La cultura caleña se caracteriza por ser amable, alegre y rumbera, el caleño disfruta de bailar música salsa o música del pacífico de sol a sol hasta el amanecer, cuentan con los mejores festivales de música y los bailarines de Cali son campeones mundiales de salsa. (2023, párr. 1-4).

Aunque cuenta con múltiples festividades, las más representativas son la Feria de Cali, realizada en diciembre, donde el baile, los desfiles y la música se convierten en el centro de atención atrayendo a miles de visitantes. De igual modo, el Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez, se resalta como un espacio de encuentro para expresiones artísticas de las comunidades afrodescendientes, exaltando la herencia musical y gastronómica de la región.

Municipio de Jamundí, Valle del Cauca. Jamundí es un municipio con una riqueza cultural, donde las festividades y tradiciones se viven tanto en la zona rural como en la urbana, en el transcurso del año, se celebran diferentes fechas y actividades, entre las cuales se destacan el Nacimiento del Niño Dios Negro realizado en febrero en el corregimiento de Quinamayó, esta es una manifestación religiosa y cultural de gran significado, otras festividades importantes son el Festival de la Jugueta en Chagres, el Día de los Santos Inocentes en Villa Paz, la Fiesta del Playón en Robles y el Festival de la Gran Pucha en el corregimiento de Bocas del Palo, eventos que resaltan la música, la danza y las costumbres ancestrales de la región.

Una de las tradiciones más arraigadas entre los jamundehos es disfrutar de los paseos de olla en los diferentes ríos del municipio o deleitarse los fines de semana en Potrerito, reconocido por su variedad gastronómica.

Análisis. El entorno cultural es una manifestación de su diversidad y riqueza histórica, reflejada en las festividades y fechas conmemorativas a nivel nacional, departamental y municipal. El restaurante La Caucanita puede beneficiarse significativamente de este entorno, ya que este tipo de celebraciones fomentan el turismo, el comercio y el consumo de gastronomía típica. Sin embargo, la competencia con otros restaurantes y ferias gastronómicas puede dificultar la captación de clientes y la variabilidad en el suministro de productos locales a causa de la alta demanda en temporadas festivas que pueden afectar la disponibilidad de insumos y generar costos adicionales.

2.1.6. Entorno social. El entorno social de Colombia es un factor clave para el desarrollo y funcionamiento de cualquier negocio, especialmente para el sector gastronómico. La diversidad cultural, las dinámicas de consumo y las condiciones socioeconómicas influye directamente en la manera en que los restaurantes operan y se posicionan en el mercado.

República de Colombia.

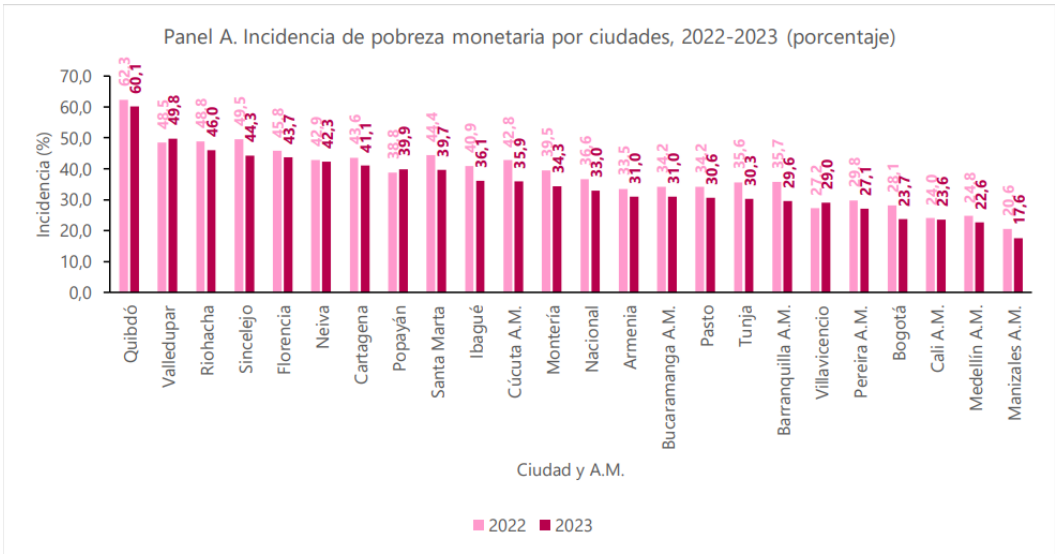
Pobreza Monetaria: La pobreza en Colombia es un fenómeno multidimensional que refleja desigualdades estructurales en el acceso a recursos, educación y oportunidades económicas.

Para el año 2023, El DANE determino que el déficit económico en Colombia se situó en 33,0%, reflejando una reducción del 3,6 puntos porcentuales en comparación a 2022 (36,6%). (2024, p.2). Paralelamente, la pobreza monetaria extrema disminuyo de 13,8% en 2022 a 11,4% en 2023, evidenciando una caída de 2,4 puntos porcentuales. (p.1, 3). Estas cifras sugieren un avance en las condiciones económicas de un segmento de la población, aunque persisten brechas significativas entre las zonas urbanas y rurales.

Desde el enfoque regional, las cabeceras municipales presentan un índice de pobreza monetaria del 30,6%, mientras que en los centros poblados y zonas rurales alejadas se elevó al 41,2%. (p.5). Este contraste pone en evidencia las limitaciones de las zonas rurales en términos de acceso a oportunidades económicas y servicios básicos.

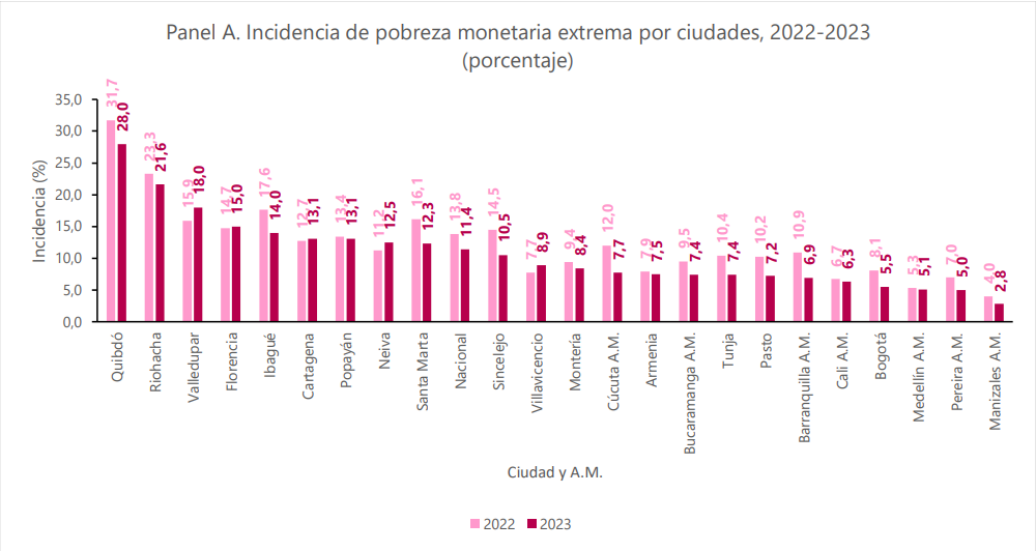
El diagnóstico por zonas evidencia variaciones marcadas en los índices de pobreza monetaria. Quibdó presentó la tasa más alta de 2023 (60,1%), seguida de Valledupar (49,8%). En cambio, Manizales (17,6%) y Medellín (22,6%) presentaron las tasas más bajas. En cuanto a pobreza extrema Quibdó encabezó el listado con un 28%, mientras que Manizales y Pereira obtuvieron los valores más bajos, con 2,8% y 5,0% respectivamente.

Gráfico 7. Nivel de pobreza monetaria por ciudades, 2022-2023.



Fuente: DANE (2024).

Gráfico 8. Nivel de pobreza extrema por ciudades, 2022-2023.



Fuente: DANE (2024).

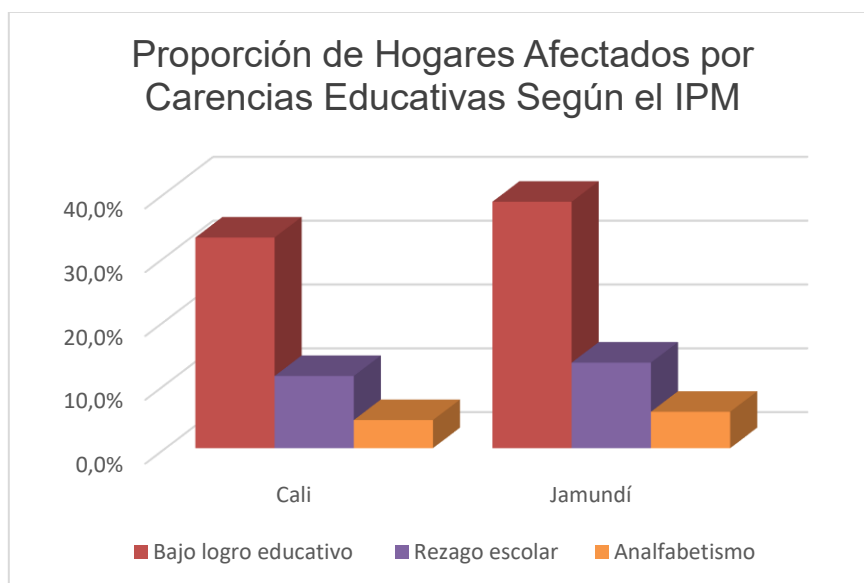
Departamento del Valle de Cauca.

Pobreza Monetaria: En 2023, el Valle del Cauca registró porcentaje de pobreza monetaria del 26,6%, lo que lo ubicó como el departamento con menor pobreza de región Pacífica. Esto representa mejoría en comparación con años anteriores y lo posiciona por debajo del promedio nacional del 33,0%. Sin embargo, sigue existiendo una proporción significativamente de la población que enfrenta dificultades económicas y carece de ingresos suficientes para acceder a bienes y servicios básicos.

En cuanto a las cifras proporcionadas por el DANE sobre la pobreza Monetaria extrema, el departamento presentó una de las tasas más bajas de la región, con un 9,1% en 2023. Esto indica que, aunque persista la pobreza severa en ciertos sectores de la población, el departamento muestra mejores condiciones que el promedio nacional, el cual fue de 11,4%. Algunos de los factores que hacen parte las causas de este fenómeno son la informalidad laboral, la educación, la distribución del ingreso y las condiciones de vivienda y servicios básicos.

Municipio de Jamundí, Valle del Cauca. El entorno socioeconómico y de seguridad del municipio evidencia la convergencia de dos dimensiones fundamentales que afectan la calidad de vida de sus habitantes. Por un lado, la evaluación del Índice de Pobreza Monetaria (IPM) muestra que Jamundí presenta niveles que se asemejan a los de la ciudad de Cali, lo que sugiere condiciones socioeconómicas similares entre la capital y sus municipios aledaños. En este contexto, se evidenció que la carencia en materia de educación proveniente del bajo rendimiento escolar, rezago educativo y un nivel considerable de analfabetismo, específicamente, los datos señalan que el porcentaje de hogares que experimentan bajo logro educativo en Jamundí alcanzo el 38,6%, con un rezago escolar del 13,4% y una tasa de analfabetismo del 5,7%. Estos constituyen factores críticos que limitan el desarrollo del capital humano. Factores como la falta de inversión en educación, junto con el incremento de personas que dispongan de un empleo formal, disminuye las oportunidades laborales, consolidando un patrón persistente de vulnerabilidad que se refleja directamente en el IPM.

Gráfico 9. Proporción de hogares afectados por carencias educativas según el IPM.



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, los indicadores de seguridad reflejan un deterioro en la protección ciudadana, especialmente en lo que concierne a los hurtos a personas, con un incremento

del 27% en la tasa de este delito en Jamundí entre 2018 y 2021. Lo cual afecta negativamente la percepción de seguridad y el clima de inversión en el municipio.

Impacto Social de la Migración Venezolana en Colombia. En noviembre de 2024, Colombia albergaba a más de 2,8 millones de venezolanos, según datos del Observatorio de Migraciones, Migrantes y Movilidad Humana. Destacando que durante los primeros ocho meses del año, el número de ciudadanos venezolanos ascendió a 613.742, evidenciando un incremento del 2% en comparación con el mismo período del año anterior, la mayor concentración de esta población se encuentra en ciudades como Bogotá, con aproximadamente 589.858 personas, seguido por el departamento de Antioquia (389.224) y Norte de Santander (329.203). Otras regiones con alta presencia de migrantes incluyen el Atlántico, con, 199.427 y el Valle del Cauca, con 197.829. Este crecimiento de la migración se ha visto influenciado por la suspensión de vuelos directos desde Venezuela hacia países como Panamá, Estados Unidos y República Dominicana, lo que ha llevado a muchos venezolanos a utilizar Colombia como un punto de tránsito en su desplazamiento.

El perfil demográfico de esta población revela que la mayoría son jóvenes, con un rango de edad entre los 18 y 29 años, seguido de los grupos de 5 a 17 años y de 30 a 39. En cuanto a la distribución por género, el 51,83% de los migrantes son mujeres y el 48,15% son hombres. Por otro lado, los datos recopilados en el mes de octubre de 2024 indica el 80% de los migrantes en Colombia tiene la intención de establecerse dentro del país de manera permanente para 2025.

Análisis. El contexto socioeconómico de Jamundí, específicamente en corregimiento de Potrerito, junto con la creciente migración venezolana en Colombia, configurando un panorama complejo para la operatividad y sostenibilidad del restaurante en la zona. La llegada de una población migrante mayoritariamente joven puede representar una oportunidad para el sector gastronómico, facilitando la contratación de mano de obra y ampliando la demanda de servicios de alimentación sin embargo, las condiciones económicas de la región influyen directamente en el consumo de los clientes, determinando los ingresos y la estabilidad del negocio. A su vez, la inseguridad ciudadana

se convierte en un factor limitante, afectando no solo la afluencia de comensales, sino también las decisiones de inversión en infraestructura y expansión.

2.1.7. Entorno ambiental. La relación con el medio natural es un factor clave en el crecimiento de una región, puesto que influye en la calidad de vida de sus habitantes y en las actividades económicas que allí se desarrollan. El vínculo entre el ser humano y su entorno natural determina no solo el aprovechamiento de los recursos, sino también la responsabilidad en su conservación.

República de Colombia. Colombia se distingue por la abundancia de su naturaleza, con una gran variedad de ecosistemas y seres vivos, su territorio es hogar de innumerables especies, lo que resalta su valor ambiental y la necesidad de su preservación, según la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte:

Colombia es un país rico en ecosistemas, fauna y flora. Tiene el número más grande de especies en fauna y flora del planeta. Hay más de 1.800 especies de aves, que van desde el cóndor de los Andes hasta el colibrí. Los jardines botánicos colombianos han clasificado más de 130 mil plantas. (s.f., párr.1).

Conforme a lo hablado en el Conversatorio virtual: Ambiente, Economía y Sociedad de la Universidad Central:

Colombia ha sido reconocida por tener un amplio y diverso ecosistema. En los 114 millones de hectáreas con los que cuenta el territorio nacional se han registrado 58.312 especies de animales y plantas.

Es claro que contamos con un país verde, lastimosamente la sociedad no ha sido amigable con el medio ambiente. Los desechos de plástico y la deliberada deforestación son algunas de las problemáticas con las que el ecosistema se ha venido afectando año tras año.

Día a día en los hogares colombianos se generan cerca de 4.5 kilos de basura y, solo en la capital, se desechan 6.300 toneladas de residuos, de esos un gran porcentaje no se logra reciclar. (2021, párr. 1-3).

La situación ambiental en Colombia presenta algunos desafíos que deben abordarse para garantizar la protección de los recursos naturales y la sostenibilidad del país. La deforestación destruye hábitats esenciales y acelera la pérdida de biodiversidad, contribuyendo al cambio climático, mientras que la contaminación de ríos, lagos y demás afecta tanto a los ecosistemas como a las comunidades que dependen de ello, por esta razón, es imprescindible garantizar la conservación de los páramos, ya que su papel en el suministro del agua es vital para la sociedad.

Departamento del Valle del Cauca. El departamento del Valle se destaca como una región rica en biodiversidad de fauna y flora, en la que conviven múltiples biomas y una amplia biodiversidad de ecosistemas, tanto terrestres como marinos. Actualmente, suma alrededor de 16.557 especies de flora y fauna, distribuidos en diversos entornos, incluyendo ecosistemas húmedos, secos, paramos humedales y manglares, reflejan la riqueza natural. Según el Diario de Occidente, el departamento del Valle del Cauca cuenta con ocho biomas y 35 ecosistemas terrestres, además de marinos y costeros en el Pacífico, además de 93 especies de peces en la cuenca alta del río Cauca, 147 anfibios, 192 reptiles, mil aves y 140 mamíferos y más de doce mil especies de plantas. La diversidad ecológica es el resultado de procesos históricos y geográficos, que han permitido la conformación de una estructura ambiental compleja y protegida.

Municipio de Jamundí, Valle del Cauca. Jamundí, posee una riqueza ambiental que juega un papel clave en la biodiversidad y el equilibrio ecológico de la región, de acuerdo con lo mencionado por la Alcaldía Municipal de Jamundí, en colaboración con la Secretaría de Ambiente:

Jamundí es un municipio con muchos tipos de ecosistemas, los cuales están definidos por la temperatura, la lluvia, la altitud y las características del suelo. Estas van cambiando a través de su geografía, desde la zona plana moldeada por el río

Cauca (conocida como valle geográfico del río Cauca), escalando por sus montañas hasta llegar a la cima de la cordillera Occidental. De acuerdo con esto, en nuestro municipio podemos definir la presencia de 11 ecosistemas. (s.f., p.10).

Este municipio está compuesto por 7 ríos (Claro, Guachinte, Timba, Jamundí, Cauca, Pital y Jordán), grandes humedales y cientos de nacimientos de agua que corren por el área. Conforme a la información dada por la Alcaldía Municipal de Jamundí, Valle del Cauca:

El Municipio de Jamundí, está conformado por los ecosistemas de selva andina, sub andina y selva seca. Existen tres sistemas hidrográficos de importancia como son el río Jamundí, Claro y Timba los dos primeros nacen en el Parque Nacional Natural Farallones de Cali, y generan una red de tributarios importantes por su cobertura y significancia ambiental, este sistema hidrográfico tiene un total de 63.249 hectáreas, de las cuales un 32% corresponden a una zona plana, un 47% pertenece a la cordillera y un 21% corresponde al Parque Nacional Natural Farallones. (s.f., párr.1).

Análisis. Este entorno influye de manera directa en el desarrollo y sostenibilidad de la Caucanita, la riqueza ecológica representa una ventaja, puesto que facilita el acceso a insumos frescos y variados que pueden fortalecer su oferta gastronómica, aunque, los efectos del cambio climático, como sequías o inundaciones, pueden afectar la producción agrícola y sus precios pueden variar.

2.1.8. Matriz EFE.

Tabla 4. Matriz de Evaluación de Factores Externos.

Factor Clave Externo	Importancia	Clasificación	Promedio
Oportunidades			
Crecimiento de sectores (agricultura, ganadería, pesca, etc.)	0,085	4	0,34
Festividades	0,083	4	0,33
Normatividades	0,086	4	0,34
Turismo	0,056	4	0,22
Ubicación	0,084	4	0,33
Migración	0,076	3	0,23
Tradiciones culturales	0,038	3	0,11
Registros legales	0,066	4	0,26
Obligaciones tributarias	0,036	3	0,11
SUBTOTAL			2,02
Amenazas			
Cambio climático	0,027	2	0,05
Dispersión de la población	0,066	2	0,13
Edad de la población	0,048	3	0,14
Exportaciones	0,029	2	0,06
Importaciones	0,036	3	0,11
Impuestos	0,073	2	0,15
Pobreza monetaria	0,084	1	0,08
Sexo de la población	0,026	3	0,08
SUBTOTAL			1,17
TOTAL	100%		3,08

Fuente: Elaboración propia (2025).

Resultados

El resultado de la Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE) del restaurante La Caucanita, con un puntaje total de 3,08, lo cual muestra que la empresa está respondiendo de forma efectiva al entorno que los rodea. Este valor que se encuentra por encima del punto medio de 2,5 demuestra que la organización está aprovechando las oportunidades del entorno y gestionando de manera adecuada las amenazas que enfrenta. Al observar las oportunidades, que representan el 2,02 del promedio con mayor importancia para la organización, se destacan factores como las normatividades (0,34), el crecimiento de los sectores (0,34) y la ubicación (0,33) presentan los puntajes más altos en la matriz. Esto sugiere que el restaurante ha logrado una adecuada adaptación a las regulaciones vigentes, aprovechando el atractivo turístico y su ubicación como una ventaja competitiva. En contra parte, se encuentran las amenazas con un promedio de 1,17, con factores como las exportaciones y el cambio climático con puntuaciones de 0,06 y 0,05 respectivamente, los cuales pueden llegar a afectar significativamente las labores del restaurante. En conclusión, la empresa se encuentra en una situación favorable dentro de su diagnóstico externo, con la ventaja de aprovechar oportunidades claves y mitigar amenazas.

2.1.9. Matriz De Perfil Competitivo (MPC). Es una herramienta que le permite a las empresas autoevaluarse en comparación con la competencia para determinar factores de éxito o aquellos que limitan su competitividad y capacidad operativa. Se toman en cuenta elementos como calidad del producto, el servicio al cliente, la ubicación, el reconocimiento de marca, entre otros, que facilitan a la organización la toma de decisiones respecto a las operaciones y actividades realizadas. En el caso de la presente investigación, se tomaron en consideración varias empresas ubicadas en el departamento del Valle del Cauca, con características similares en cuanto a oferta de productos, trayectoria y reconocimiento, que representaran una competencia directa para La Caucanita. Se seleccionaron los restaurantes La Ramada de Mario, Cocinado para Vender y La Cascada.

2.1.9.1. La Ramada de Mario. Con más de 20 años siendo un referente de comida criolla para el municipio y sus habitantes, se encuentra ubicado en la Calle 10ª #4-75, en el barrio El Popular, además, cuentan con una sede adicional dentro de la galería de mercado de Jamundí. Es reconocido por la calidad de su servicio, el ambiente hogareño que ofrece a sus clientes y sus precios competitivos. Sin embargo, la alta demanda que presenta el restaurante en su día a día, especialmente en fines de semana o temporada alta, dificulta la atención en el establecimiento por su espacio reducido, lo que provoca largos tiempos de espera y reduce la satisfacción de los comensales.

Ilustración 6. Restaurante La Ramada de Mario.



Fuente: Instagram (@laramadademario)

2.1.9.2. Cocinando para Vender. Originalmente se ubicó en el municipio de Puerto Rico, corregimiento de Argelia, en el sur del Cauca, donde empezó como un emprendimiento familiar de mujeres que preparan recetas caseras tradicionales. Con el tiempo, ganaron notoriedad gracias a sus platos familiares y el uso de redes sociales. Aunque consideraron instalarse en Popayán, finalmente trasladaron su sede a Jamundí, Valle del Cauca; actualmente están ubicados sobre la vía Carrera Robles. Su estatus como icono gastronómico se debe no solo a la calidad de los platos y sazón, sino también al arraigo emocional que generan entre quienes recuerdan sabores del hogar.

Ilustración 7. Restaurante Cocinando Para Vender



Fuente: Instagram (@cocinandoparavender)

2.2.9.1. La Cascada. El restaurante cuenta con una trayectoria de 40 años en Jamundí, Valle del Cauca, ubicado en el corregimiento de Potrerito cerca del puente de las brujas, río tradicional del municipio. En sus inicios, el establecimiento se dedicaba a la venta de sancocho y empanadas, pero con el paso del tiempo ha evolucionado hasta convertirse en un reconocido restaurante de comida criolla, su infraestructura mantiene un estilo campestre, natural y fresco, lo que motiva a que la experiencia gastronómica este llena de un ambiente relajante en contacto con la naturaleza. Además, uno de sus mayores atractivos es la posibilidad de bañarse en la cascada natural que dio origen a su nombre, convirtiendo cada visita en una experiencia única.

Ilustración 8. Restaurante La Cascada.



Fuente: Instagram (@lacascadapotrerito)

Tabla 5. Matriz de Perfil Competitivo (MPC) La Caucanita.

		La Caucanita		La Ramada de Mario		Cocinando para Vender		La Cascada	
Factores Críticos de Éxito	Peso	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje	Rating	Puntaje
Calidad de los productos	0,18	4	0,72	4	0,72	4	0,72	4	0,72
Variedad del menú	0,08	3	0,24	4	0,32	4	0,32	4	0,32
Servicio al cliente	0,15	4	0,60	4	0,60	3	0,45	3	0,45
Precios competitivos	0,10	4	0,40	3	0,30	3	0,30	3	0,30
Ubicación	0,08	2	0,16	4	0,32	3	0,24	3	0,24
Publicidad y promoción	0,10	2	0,20	2	0,20	4	0,40	2	0,20
Ambiente y experiencia	0,09	4	0,36	3	0,27	3	0,27	4	0,36
Reconocimiento de marca	0,07	4	0,28	4	0,28	4	0,28	2	0,14
Participación comunitaria	0,08	3	0,24	2	0,16	4	0,32	1	0,08
Capacidad de adaptación	0,07	3	0,21	3	0,21	3	0,21	2	0,14
Total	1		3,41		3,38		3,51		2,95

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, Cocinando para vender se posiciona como el competidor más fuerte con un puntaje de 3,51, evidenciando un sólido desempeño en factores clave como publicidad y promoción (0,40), participación comunitaria (0,32) y calidad en los productos (0,72). Estos resultados sugieren que su estrategia está bien orientada a fortalecer su imagen en el mercado, mantener la calidad de su oferta y generar cercanía con la comunidad, factores que le permiten atraer y fidelizar clientes.

En segundo lugar, se encuentra La Caucanita, con un puntaje total de 3,41, mostrando un nivel competitivo alto y cercano al líder. Se destaca principalmente en servicio al cliente (0,60), precios competitivos (0,60) y reconocimiento de marca (0,28), lo que refleja una oferta atractiva y relación positiva con sus consumidores. No obstante, presenta debilidades en ubicación (0,16) y publicidad (0,20), áreas que, de ser fortalecidas, podrían mejorar aún más su posicionamiento en el mercado.

Seguido por el restaurante La Ramada de Mario, con 3,38, ubicándose también dentro de los establecimientos con un buen desempeño competitivo. Sobresale en calidad de productos (0,72) y ubicación (0,32), sin embargo, presenta desventajas en participación comunitaria (0,16) y publicidad (0,20), factores que pueden limitar su crecimiento y visibilidad frente al consumidor.

Finalmente, La Cascada se ubica en la última posición con una calificación total de 2,95, lo que refleja un nivel competitivo menor. Sus principales debilidades se evidencian en reconocimiento de marca (0,14), participación comunitaria (0,08) y capacidad de adaptación (0,14). Aunque mantiene un buen desempeño en calidad de los productos (0,72), su falta de presencia en otros factores clave reduce su competitividad frente a los demás establecimientos.

2.2. ANÁLISIS INTERNO

2.2.1. Historia del restaurante. La Caucanita nace en el año 1984 como un pequeño sueño de Matilde Rodríguez, una mujer oriunda de Caloto que, junto a su esposo, se mudan al corregimiento de Potrerito en Jamundí, Valle del Cauca, en busca de nuevas oportunidades. En sus inicios, el restaurante funcionaba como una sencilla fritanga, famosa entre los vecinos por sus platos preparados en una paila tradicional que, con casi 40 años de antigüedad, sigue siendo utilizada en el restaurante. Con el tiempo, La Caucanita fue ganándose el reconocimiento en la región, convirtiéndose en un punto de encuentro para quienes deseaban disfrutar de sabores auténticos, también por el ambiente cálido y acogedor que Matilde y su familia ofrecían a cada comensal.

Gustavo Adolfo Velasco, el tercero de los cuatro hijos de Matilde, fue quien dio el primer paso para formalizar el negocio familiar en el municipio de Caloto, Cauca, logrando registrarlo ante la Cámara de Comercio en 1987. Poco a poco, sus hermanos y su madre se unieron a la administración, contribuyendo con su trabajo y dedicación al crecimiento del restaurante, y, gracias a esto, fueron evolucionando, pasando de ser una pequeña fritanga para consolidarse como un restaurante de renombre en la región.

Con el paso del tiempo, Gustavo Adolfo comenzó a percibir nuevas oportunidades para el crecimiento del negocio familiar, su visión de expansión lo llevó a buscar un nuevo mercado donde La Caucanita pudiera seguir consolidándose sin perder su esencia, fue así como, en el año 2019 decidió abrir una nueva sede en el corregimiento de Potrerito en Jamundí, Valle del Cauca, en el que junto a su esposa han liderado su operación. Por otro lado, Luis Fernando, uno de sus hermanos, asumió el control de la sede original en Caloto en conjunto con su madre. Hoy en día, con más de 40 años de trayectoria, La Caucanita cuenta con dos sedes, cada una dirigida con pasión y compromiso por los hijos de Matilde.

2.2.2. Valores organizacionales. La identidad de la Caucanita se fundamenta en principios que han guiado su crecimiento y consolidación a lo largo de los años. Su

esencia se define por valores como la autenticidad, la hospitalidad, la resiliencia y el compromiso con la calidad, obtenido de la entrevista con Velasco, G. (2025).

Autenticidad. Mantener la esencia de la comida criolla y de mar, ofreciendo sabores genuinos que reflejan la cultura y tradición culinaria del Valle del Cauca.

Hospitalidad. Tratar a cada cliente con amabilidad y atención cercana, creando un ambiente acogedor y familiar donde todos se sientan bienvenidos.

Resiliencia. Superar los desafíos y adaptarse a los cambios del entorno con perseverancia, manteniendo siempre la calidad y el compromiso con la tradición.

Calidad. Ofrecer platos elaborados con ingredientes frescos y de alta calidad, garantizando una experiencia gastronómica que satisfaga las expectativas de los clientes.

2.2.3. Factores internos identificados a partir de la entrevista. Para profundizar en la historia, esencia y evolución de La Caucanita, se aplicó una entrevista (ver anexo B) como herramienta principal, a través de esto, fue posible conocer en detalle la división del trabajo, la estructura y los procesos internos del funcionamiento del restaurante.

Como resultado, se obtuvo que el Restaurante La Caucanita no cuenta con un lineamiento estratégico documentado desde hace dos años, esto se debe a factores de orden social que han llevado a la empresa a desviar su enfoque original, optando por una expansión que no solo abarca el servicio a la mesa, sino también la incursión en el ámbito del catering.

Dado que la empresa no cuenta con una misión y visión establecidas, se indagó sobre cómo las describiría en la actualidad y ante esta consulta, el gerente respondió “fortalecernos fuertemente con el catering sin descuidar Caucanita”.

El restaurante ha experimentado cambios a lo largo del tiempo debido a la estrategia implementada, en los negocios familiares, es común que la estructura organizativa tenga una única figura central de la cual se despliegan los demás niveles jerárquicos, inicialmente, el organigrama presentaba una estructura piramidal rígida, en la actualidad, las recientes adaptaciones debido a las exigencias de una estructura organizacional más flexible, el modelo ha evolucionado de forma que permite la participación de más de un miembro de la empresa en la toma de decisiones. Como resultado, la organización en cabeza del gerente Gustavo A. Velasco, ha implementado los roles de control y coordinación.

2.2.5. Matriz EFI.

Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos.

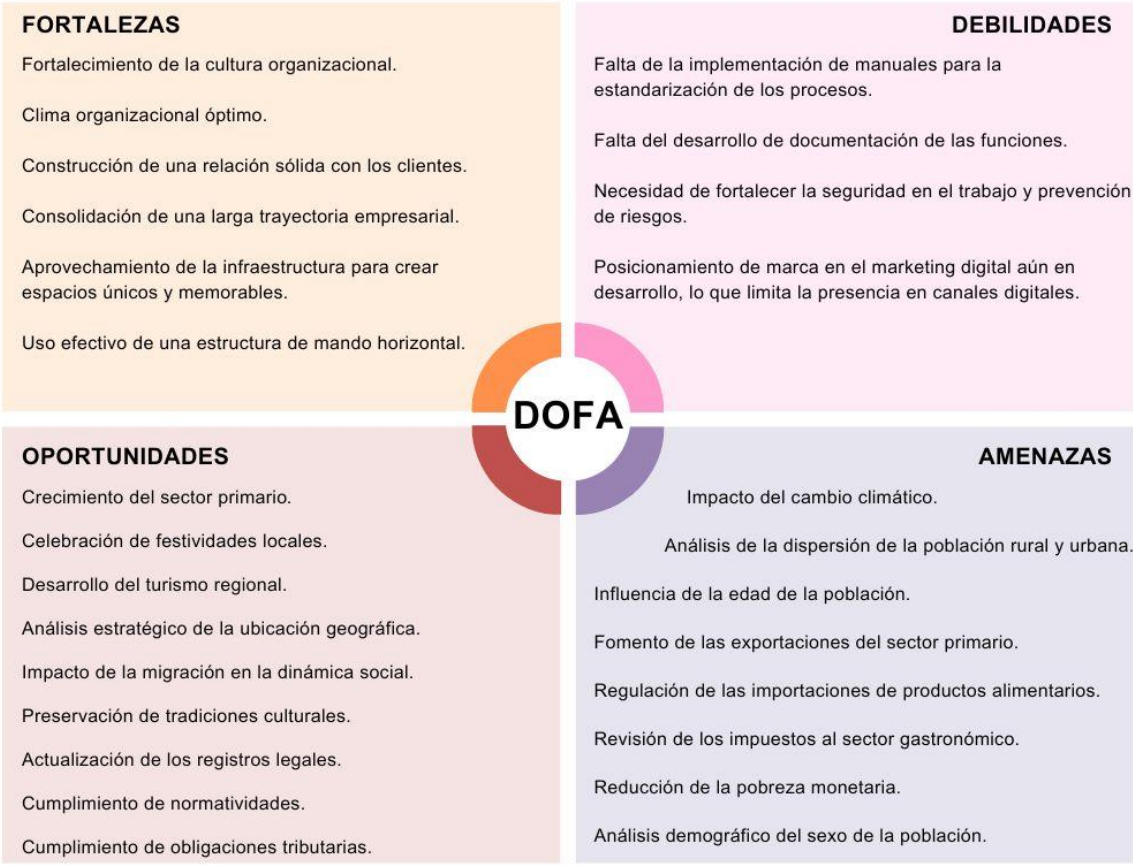
Factor clave interno	Importancia	Clasificación	Promedio
Fortalezas			
Cultura organizacional	0,13	4	0,52
Clima organizacional	0,12	4	0,48
Relación con los clientes	0,13	4	0,52
Trayectoria	0,10	3	0,30
Infraestructura	0,09	3	0,27
Estructura de mando horizontal	0,09	3	0,27
SUBTOTAL			2,36
Debilidades			
Estandarización de los procesos	0,13	1	0,13
Documentación de las funciones	0,14	2	0,28
Seguridad en el trabajo	0,07	2	0,14
SUBTOTAL			0,55
TOTAL	100%		2,91

Fuente: Elaboración propia (2025).

Resultados

La Matriz de Factores Internos (EFI) obtenida para la empresa refleja una puntuación total de 2,91, lo que indica que la organización posee una posición interna favorable, con una clara predominación de las fortalezas (2,36), sobre las debilidades (0,55). Entre los elementos favorables, se encuentran la cultura organizacional y relación con clientes, ambos con un promedio de 0,52, lo que sugiere que la empresa ha construido un entorno de trabajo sólido que promueve la colaboración interna y la eficiencia operativa y una conexión efectiva con su público facilitando la fidelización y el crecimiento sostenible del negocio. Por otro lado, la falta de estandarización de los procesos, con una puntuación de 0,13, puede generar ineficiencias, errores operativos y dificultades en la optimización del rendimiento, esta baja puntuación indica la necesidad de implementar mejoras en la documentación, seguimiento y control, de los procesos para garantizar mayor consistencia y calidad en las operaciones. La matriz EFI refleja que la empresa cuenta con una buena base y habilidades que pueden aprovecharse para mantener su crecimiento y competitividad, no obstante, existen oportunidades de mejora en áreas estratégicas que podrían potenciar aún más su desempeño y sostenibilidad en el mercado.

Tabla 7. DOFA



Fuente: Elaboración propia (2025).

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

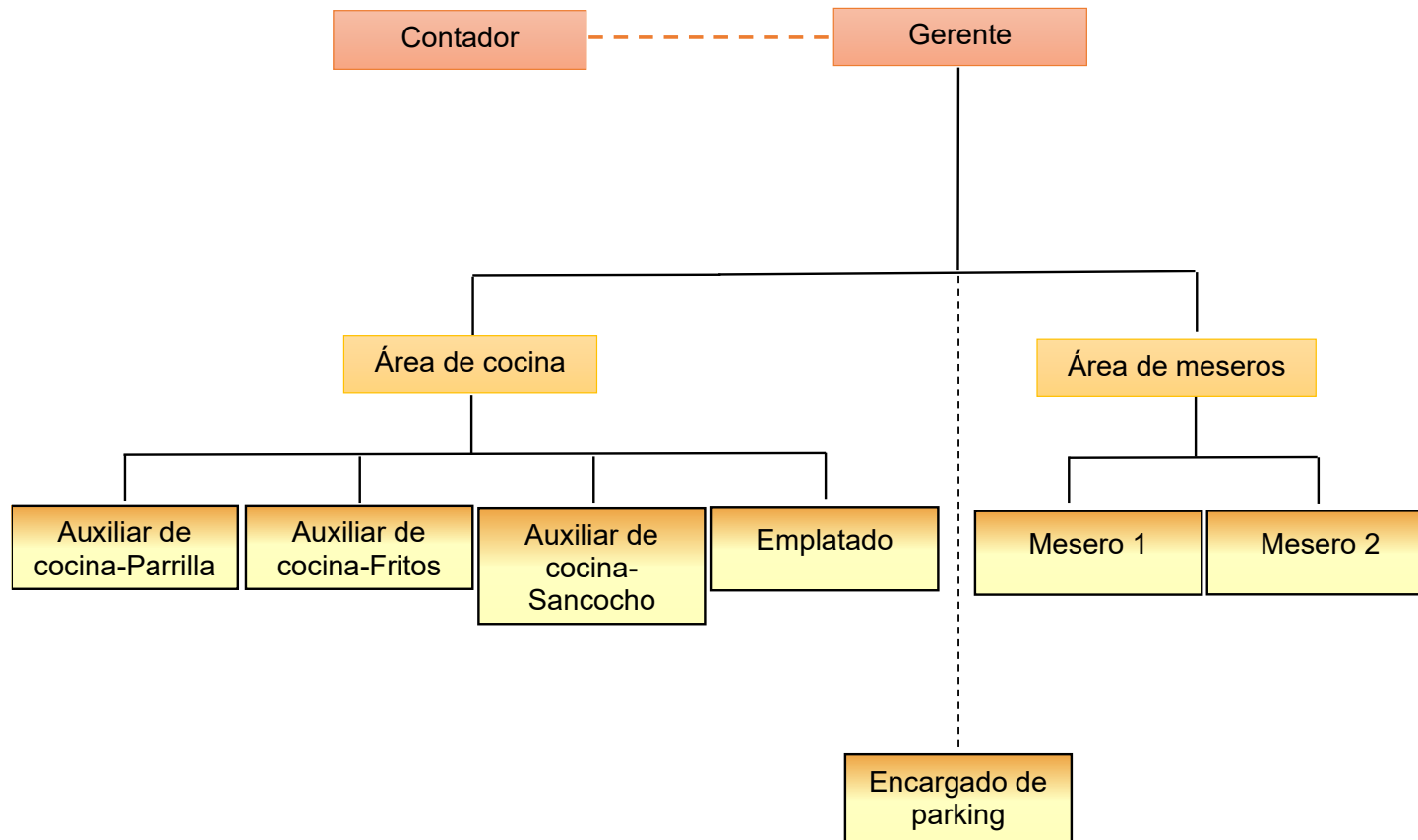
Se presenta una propuesta de misión, visión y estructura organizacional para el restaurante La Caucanita, con el objetivo de definir con claridad su propósito y orientación estratégica.

3.1.1. Misión. Ofrecer a los clientes una experiencia gastronómica única, basada en la autenticidad y tradición de sus platos, donde se integran la calidad, el sabor y un servicio excepcional. Todo ello con el propósito de garantizar la satisfacción de los comensales mediante una atención amable y cercana, en un ambiente cálido y familiar.

3.1.2. Visión. Para el año 2030, el restaurante se proyecta como un referente gastronómico reconocido a nivel regional, distinguiéndose por su autenticidad, calidad y excelencia en el servicio. Con un enfoque en la expansión del mercado, busca fortalecer su oferta gastronómica de comida tradicional y el servicio catering, llevando su propuesta culinaria a la satisfacción de todos sus clientes.

3.1.3. Estructura organizacional. Como parte del desarrollo del trabajo, se presenta una propuesta de mejoramiento del organigrama actual, con el objetivo de optimizar la estructura organizativa del restaurante. Esta propuesta busca establecer mejorar la comunicación interna y distribuir adecuadamente las responsabilidades de cada colaborador.

Figura 6. Organigrama del restaurante La Caucanita.



Fuente: elaboración propia.

3.2. MANUAL DE FUNCIONES

Debido a que, al realizar el diagnóstico interno del restaurante, se evidenció que este no cuenta con un manual de funciones, se propone un documento que contiene estos elementos de cada uno de los cargos existentes en la organización, tomando como base los datos previamente obtenida de la entrevista con el gerente y la observación directa realizada por las autoras del proyecto.

Tabla 8. Cargo: Gerente.

EMPRESA: Restaurante La Caucaanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 1	
				Pag 1 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Gerente.			CÓDIGO: 001		
JEFE INMEDIATO: No aplica.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 7		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Responsable de la administración y operación general del establecimiento, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, servicio al cliente y rentabilidad del negocio.				
OBJETIVO	Garantizar el funcionamiento eficiente y rentable del restaurante mediante la planificación, organización y supervisión de todas las áreas operativas, asegurando la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de objetivos financieros.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Planificación de actividades semanales. 2. Revisión de la lista de insumos y necesidades del restaurante. 3. Gestión de compras y abastecimiento. 4. Negociación con proveedores. 5. Transportar los insumos hasta el restaurante y supervisar su correcto almacenamiento. 6. Analizar el mercado y la competencia. 7. Garantizar el cumplimiento de políticas, normas sanitarias, de seguridad y laborales.				
FUNCIONES GENERALES	1. Garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. 2. Apoyo en las labores varias del restaurante en momentos de mucha fluencia de clientes.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller académico. Administrador de empresas.	EXPERIENCIA	2 años		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Liderazgo, planificación y organización, toma de decisiones, negociación, capacidad de resolución de problemas, creatividad e innovación, adaptabilidad.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Gestión administrativa y financiera, normativas sanitarias y de seguridad alimentaria, gestión de inventarios y compras, atención al cliente, marketing y análisis de la competencia.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Ninguno	
ÁREA DE TRABAJO	Oficina - restaurante.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Mantener buena postura. 2. Tomar pequeños descansos. 3. Organización del tiempo. 4. Contar con un equipamiento básico de seguridad. 5. Promover buenas prácticas de higiene (lavado de manos, mantenimiento del área de trabajo, etc.) 6. Evitar ropa suelta. 8. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes térmicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 1: Proc. Planificación. No. 2: Proc. Compra. No. 10: Proc. Catering.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Tabla 9. Cargo: Jefe de Cocina.

EMPRESA: Restaurante La Caucañita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 2	
				Pag 2 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Jefe de cocina.			CÓDIGO: 002		
JEFE INMEDIATO: Gerente.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 4		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Responsable de supervisar y controlar todas las actividades que se llevan a cabo en la cocina antes, durante y después de la preparación y entrega de cada orden. Su labor garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad, higiene y eficiencia en el servicio, asegurando una óptima experiencia gastronómica para los comensales.				
OBJETIVO	Dirigir, coordinar y supervisar las operaciones de la cocina, garantizando la calidad y presentación de los alimentos, el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad, así como la eficiencia en el uso de los insumos y del grupo de trabajo.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Controlar los tiempos de preparación y despacho de los pedidos. 2. Realizar la gestión de las órdenes de catering. 3. Resolver problemas que puedan afectar el servicio de cocina. 4. Coordinar con el área de servicio para garantizar una atención eficiente al cliente. 5. Cumplir y hacer cumplir las normativas de higiene y seguridad alimentaria. 6. Revisar el stock de insumos en el almacén. 7. Elaborar la orden de compra de insumos.				
FUNCIONES GENERALES	1. Garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller académico Curso en seguridad alimentaria y manipulación de alimentos.	EXPERIENCIA	2 años		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Capacidad de resolución de problemas, toma de decisiones, liderazgo, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, organización y planificación.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Normas de higiene y seguridad alimentaria, manejo de inventarios y control de calidad.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Uniforme	
ÁREA DE TRABAJO	Cocina.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Limpieza y control higiénico en la cocina. 2. Prevención de accidentes y uso adecuado de equipos. 3. Manipulación segura y conservación de alimentos. 4. Mantener las uñas cortas y limpias. 5. Evitar fumar y consumir bebidas alcohólicas mientras este en la jornada laboral. 6. Evitar estornudar en la cocina. 7. Mantener una apariencia facial limpia y ordenada. 8. Abstenerse de manipular sin ayuda mecánica pesos superiores a 15 kg. 9. No subir a cajas o sillas para alcanzar objetos de las alturas. 10. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes termicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 4: Proc. Mise en Place. No. 6: Proc. Preparación del pedido. No. 10: Proc. Catering.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Tabla 10. Cargo: Auxiliar de Cocina - Frito.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 3	
				Pag 3 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de cocina - Frito.			CÓDIGO: 003		
JEFE INMEDIATO: Jefe de cocina.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 0		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Responsable de la preparación y cocción de alimentos fritos, asegurando que cumplan con los estándares de calidad, sabor y presentación del restaurante, su labor incluye la correcta manipulación de ingredientes, control de temperatura de aceites, mantenimiento de la limpieza en su estación de trabajo.				
OBJETIVO	Garantizar la preparación óptima de alimentos fritos, cumpliendo con los tiempos de producción, estándares de calidad e higiene del restaurante, contribuyendo a un servicio ágil y eficiente.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Organizar y disponer los ingredientes necesarios para la producción de fritos. 2. Controlar la temperatura y calidad del aceite para garantizar frituras crujientes y bien cocidas. 3. Freír los alimentos según las técnicas establecidas, evitando sobrecocción o quemaduras. 4. Secar correctamente los productos fritos, manteniendo su presentación y textura. 5. Realizar la limpieza de los equipos utilizados en el área de fritos. 6. Revisar el stock de insumos en el almacén. 7. Elaborar la orden de compra de insumos.				
FUNCIONES GENERALES	1. Cumplir con las normas de manipulación de higiene de los alimentos. 2. Mantener la estación de trabajo limpia y ordenada antes, durante y después del servicio. 3. Garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller Académico. Curso en manipulación de alimentos.	EXPERIENCIA	No se requiere experiencia		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Agilidad y destreza, atención al detalle, organización, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Técnicas de fritura y control de temperatura del aceite, manejo de freidoras y utensilios de cocina, normas de higiene y manipulación de alimentos y control de tiempos de cocción.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Uniforme	
ÁREA DE TRABAJO	Fritos.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Limpieza y control higiénico en la cocina. 2. Prevención de accidentes y uso adecuado de equipos. 3. Manipulación segura y conservación de alimentos. 4. Mantener las uñas cortas y limpias. 5. Evitar fumar y consumir bebidas alcoholicas mientras este en la jornada laboral. 6. Evitar estornudar en la cocina. 7. Mantener una apariencia facial limpia y ordenada. 8. Abstenerse de manipular sin ayuda mecánica pesos superiores a 15 kg. 9. No subir a cajas o sillas para alcanzar objetos de las alturas. 10. Evitar el uso de accesorios como relojes, anillos o pulseras. 11. Usar correctamente los elementos de protección personal (gorro, guantes, delantal, calzado, etc.) 12. No correr ni realizar movimientos bruscos en espacios reducidos. 13. Evitar riesgos al percibir olor a gas y limpiar equipos solo cuando estén fríos y seguros. 14. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes termicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 1: Proc. Planificación. No. 3: Proc. Almacenamiento. No. 4: Proc. Mise en Place. No. 6: Proc. Preparación del Pedido. No. 10: Proc. Catering.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Tabla 11. Cargo: Auxiliar de Cocina - Parrilla.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 4	
				Pag 4 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de cocina - Parrilla.			CÓDIGO: 004		
JEFE INMEDIATO: Jefe de cocina.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 0		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Encargado de apoyar en todas las actividades relacionadas con la preparación y el manejo de alimentos destinados a la parrilla, asegurando la correcta ejecución de técnicas de cocción y la presentación adecuada de los productos.				
OBJETIVO	Colaborar de manera activa en la ejecución de las tareas operativas relacionadas con la parrilla, garantizando que los alimentos se preparen de acuerdo con los estándares de calidad y presentación exigidos por el restaurante.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Asistir en la operación de la parrilla, controlando tiempos y temperaturas. 2. Cortar, picar y preparar los alimentos e insumos necesarios para su posterior cocción a la parrilla, asegurando la uniformidad y calidad en la presentación				
FUNCIONES GENERALES	1. Cumplir con las normas de manipulación de higiene de los alimentos. 2. Mantener la estación de trabajo limpia y ordenada antes, durante y después del servicio. 3. Cumplir con las normas de manipulación de higiene de los alimentos.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller Académico. Curso en manipulación de alimentos.	EXPERIENCIA	No se requiere experiencia		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Habilidad para planificar y ejecutar tareas de manera ordenada, trabajo bajo presión, apidez y eficiencia.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Técnicas básicas de corte y manipulación de proteínas y normas de higiene y seguridad				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Uniforme	
ÁREA DE TRABAJO	Parrilla.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Limpieza y control higiénico en la cocina. 2. Prevención de accidentes y uso adecuado de equipos. 3. Manipulación segura y conservación de alimentos. 4. Mantener las uñas cortas y limpias. 5. Evitar fumar y consumir bebidas alcohólicas mientras este en la jornada laboral. 6. Evitar estornudar en la cocina. 7. Mantener una apariencia facial limpia y ordenada. 8. Abstenerse de manipular sin ayuda mecánica pesos superiores a 15 kg. 9. No subir a cajas o sillas para alcanzar objetos de las alturas. 10. Evitar el uso de accesorios como relojes, anillos o pulseras. 11. Usar correctamente los elementos de protección personal (gorro, guantes, delantal, calzado, etc.) 12. No correr ni realizar movimientos bruscos en espacios reducidos. 13. Evitar riesgos al percibir olor a gas y limpiar equipos solo cuando estén fríos y seguros. 14. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes termicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 1: Proc. Planificación. No. 3: Proc. Almacenamiento. No. 4: Proc. Mise en Place. No. 6: Proc. Preparación del Pedido. No. 10: Proc. Catering.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Tabla 12. Cargo: Auxiliar de Cocina - Sopa.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 5	
				Pag 5 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar de cocina - Sopa.			CÓDIGO: 005		
JEFE INMEDIATO: Jefe de cocina.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 0		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Responsable de la preparación y cocción de caldos y sopas, asegurando que se sigan las recetas establecidas y se mantenga la calidad del sabor y la presentación del plato.				
OBJETIVO	Asegurar la correcta preparación del sancocho y demás caldos del menú, cumpliendo con los estándares de calidad, tiempos de cocción y normas de higiene del restaurante, contribuyendo a una experiencia gastronómica óptima para los clientes.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Lavar, pelar y picar los vegetales, carnes y otros ingredientes necesarios para el sancocho. 2. Cocción del sancocho. 3. Controlar y regular el tiempo de cocción de cada ingrediente y del fuego para lograr la textura y el sabor adecuados. 4. Manejo de utensilios y equipos de cocina. 5. Revisar el stock de insumos en el almacén. 6. Elaborar la orden de compra de insumos.				
FUNCIONES GENERALES	1. Cumplir con las normas de manipulación de alimentos para evitar la contaminación. 2. Mantener la estación de trabajo limpia y ordenada antes, durante y después del servicio. 3. Asegurar el adecuado almacenamiento de ingredientes sobrantes para la correcta conservación.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller Académico. Curso en manipulación de alimentos.	EXPERIENCIA	No se requiere experiencia		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Organización, destreza manual, rapidez, atención al detalle, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, comunicación efectiva y compromiso.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Técnicas de preparación y cocción de sancochos y caldos, manejo de ollas y utensilios especializados, control de fuego y tiempos de cocción, normas de higiene y manipulación de alimentos.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Uniforme	
ÁREA DE TRABAJO	Sancocho.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Limpieza y control higiénico en la cocina. 2. Prevención de accidentes y uso adecuado de equipos. 3. Manipulación segura y conservación de alimentos. 4. Mantener las uñas cortas y limpias. 5. Evitar fumar y consumir bebidas alcoholicas mientras este en la jornada laboral. 6. Evitar estomudar en la cocina. 7. Mantener una apariencia facial limpia y ordenada. 8. Abstenerse de manipular sin ayuda mecánica pesos superiores a 15 kg. 9. No subir a cajas o sillas para alcanzar objetos de las alturas. 10. Evitar el uso de accesorios como relojes, anillos o pulseras. 11. Usar correctamente los elementos de protección personal (gorro, guantes, delantal, calzado, etc.) 12. No correr ni realizar movimientos bruscos en espacios reducidos. 13. Evitar riesgos al percibir olor a gas y limpiar equipos solo cuando estén fríos y seguros. 14. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes termicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 1: Proc. Planificación. No. 3: Proc. Almacenamiento. No. 4: Proc. Mise en Place. No. 6: Proc. Preparación del Pedido. No. 10: Proc. Catering.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Tabla 13. Cargo: Mesero.

EMPRESA: Restaurante La Caucaanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 6	
				Pag 6 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Mesero.			CÓDIGO: 006		
JEFE INMEDIATO: Gerente.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 0		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Encargado de atender a los clientes del restaurante, asegurando un servicio eficiente y de calidad.				
OBJETIVO	Brindar un servicio de atención al cliente de alta calidad, asegurando una experiencia satisfactoria y fomentando la fidelización de los comensales, mediante un trato amable y eficiente.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Recibir a los clientes, asignar mesas y entregar el menú. 2. Realizar recomendaciones y aclarar dudas sobre los platos. 3. Tomar los pedidos de manera clara y precisa. 4. Estar atento a las necesidades del cliente durante su estancia. 5. Retirar los platos de la mesa una vez finalizado el consumo. 6. Presentar la cuenta a los clientes y gestionar los pagos. 7. Manejar correctamente el sistema de facturación del restaurante.				
FUNCIONES GENERALES	1. Preparación de alimentos base para el servicio (Mise en Place.) 2. Mantenimiento y orden del área de trabajo.				
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller Académico.	EXPERIENCIA	No se requiere experiencia		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Comunicación, trato amable, agilidad y rapidez, organización, trabajo en equipo, paciencia, buena presencia y actitud proactiva.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Técnicas de servicio al cliente, manejo de comandas y software de facturación, protocolos de higiene y manipulación de alimentos, conocimiento del menú y sus ingredientes y normas de etiqueta y presentación.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Uniforme	
ÁREA DE TRABAJO	Mesas - cocina.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Mantener una higiene personal adecuada. 2. Evitar el uso de perfumes fuertes o accesorios. 3. Mantener el cabello recogido. 4. Usar calzado antideslizante y cómodo. 5. No correr ni hacer movimientos bruscos. 6. No tocar directamente los alimentos. 7. Limpiar derrames de inmediato. 8. Evitar cargar peso en una sola mano o adoptar malas posturas al atender mesas. 9. No cargar más de lo que se pueda llevar con facilidad. 10. Hacer pausas cortas si la jornada es extensa. 11. Evitar el contacto directo con alimentos recién cocinados, aceites calientes o utensilios calientes. Utilizar guantes termicos, pinzas, o herramientas apropiadas para su manipulación.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 4: Proc. Mise en Place. No. 5: Proc. Atención al cliente. No. 6: Proc. Preparación del pedido. No. 7: Proc. Entrega de pedido y seguimiento de clientes.					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

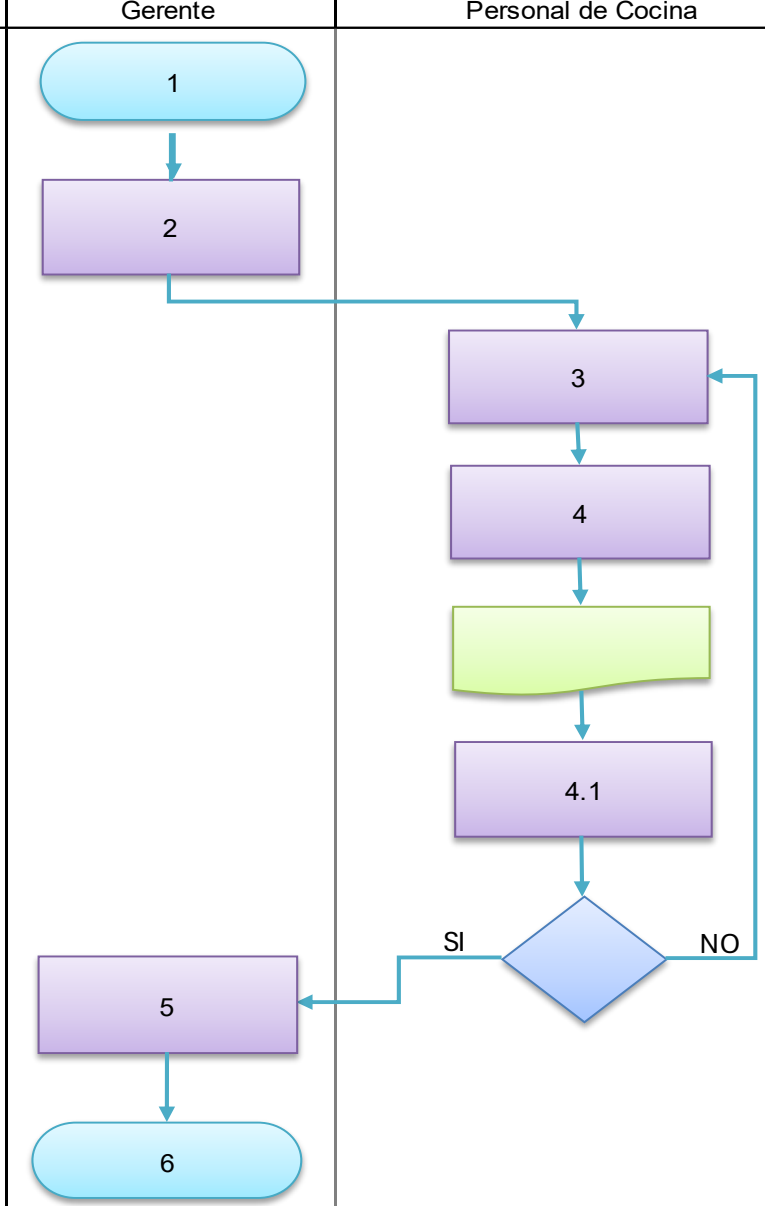
Tabla 14. Cargo: Encargado del Estacionamiento.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE FUNCIONES		No. 7	
				Pag 7 de 7	
FECHA DE ELABORACIÓN: 2 / 04 / 2025			VERSIÓN: 1		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO: Encargado del estacionamiento			CÓDIGO: 007		
JEFE INMEDIATO: Gerente.			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 0		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRIPCIÓN	Es la persona responsable de dirigir, organizar y vigilar el ingreso, salida y ubicación de los vehículos en el área de parqueo del establecimiento.				
OBJETIVO	Brindar un servicio eficiente y seguro, prevenir accidentes, daños o pérdidas y contribuir a la satisfacción de los clientes.				
FUNCIONES ESPECÍFICAS	1. Recibir y ubicar vehículos. 2. Supervisar la entrada y salida de automóviles. 3. Coordinar con administración en caso de incidentes. 4. Cumplir con los protocolos establecidos por el restaurante en cuanto a trato de clientes.				
FUNCIONES GENERALES					
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA	Bachiller Académico.	EXPERIENCIA	No se requiere experiencia		
HABILIDADES Y COMPETENCIAS	Atención al cliente, cortesía, capacidad de organización y control, habilidad para conducir diferentes tipos de vehículos, responsabilidad, puntualidad, honestidad e integridad.				
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Técnicas básicas de mantenimiento preventivo y conocimiento básico de normas de tránsito y seguridad vial.				
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO	Martes a Domingo: 9:00 am - 5:00 pm	Nota: El horario extra laborado se compensa de acuerdo a la legislación laboral vigente.	EQUIPAMIENTO	Sin equipamiento	
ÁREA DE TRABAJO	Estacionamiento.				
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES: 1. Mantener una buena visibilidad y postura. 2. Usar chaleco reflectivo, especialmente en horarios nocturnos o con poca luz. 3. Estar siempre atento al movimiento de vehículos y peatones. 4. Utilizar señales manuales seguras y mantener contacto visual con el conductor. 5. No colocarse detrás ni entre vehículos en movimiento. 6. Verificar que los carros estén bien alineados y que no bloqueen entradas, salidas o zonas de emergencia. 7. Mantener el área de estacionamiento limpia y libre de obstáculos.					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
No. 9: Proc. Estacionamiento.					
_____ ELABORADO POR:			_____ VERIFICADO POR:		

3.1. MANUAL DE PROCESOS

A partir del análisis interno al restaurante, se identificó la ausencia de manuales que orienten y estandaricen los procesos operativos. Por esta razón, se plantea como propuesta la elaboración de un manual de procesos, estructurado a partir de la información recopilada en la entrevista con el gerente y la observación directa realizada por las autoras del proyecto, con el fin de fortalecer la organización interna y optimizar la ejecución de las actividades.

Tabla 15. Proceso: Planificación.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS		No. 1	
				Pag 1 de 11	
PROCESO No.1: PLANIFICACIÓN					
ÁREA RESPONSABLE: COCINA			FECHA DE ELABORACIÓN: 26 / 03 / 2025		VERSIÓN: 1
DEFINICIÓN. Proceso estratégico de organizar y coordinar recursos, operaciones y objetivos para garantizar un servicio eficiente y una experiencia satisfactoria para los clientes.					
ALCANCE. Inicia desde la solicitud de planificación por parte del gerente hasta la entrega.					
OBJETIVO. Asegurar que se adquieran únicamente los ingredientes y productos necesarios para la operación, optimizando costos, evitando desperdicios y garantizando la disponibilidad de insumos de calidad en el momento adecuado.					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE		
			Gerente	Personal de Cocina	
1. Inicio. 2. Solicitud de planificación para la compra de insumos. 3. Revisión de insumos: se inspeccionan los alimentos disponibles y aquellos faltantes en la cocina para identificar los que necesitan reabastecimientos. 4. Elaboración de la lista de compras: Con la información disponible del paso anterior, se elabora una lista organizada que facilita la compra eficiente de los insumos. (Ver formato No.1) 4.1. Rectificación de la lista de compras: Se verifica y ajusta la lista de insumos para asegurar que incluya todos los ingredientes necesarios en las cantidades adecuadas. 5. Finalización y entrega del documento: El documento es entregado al gerente, quien se encargará de gestionar la adquisición de los productos, garantizando su disponibilidad. 6. Finalización del proceso.					

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:
----------------	-----------------

Tabla 16. Proceso: Compra.

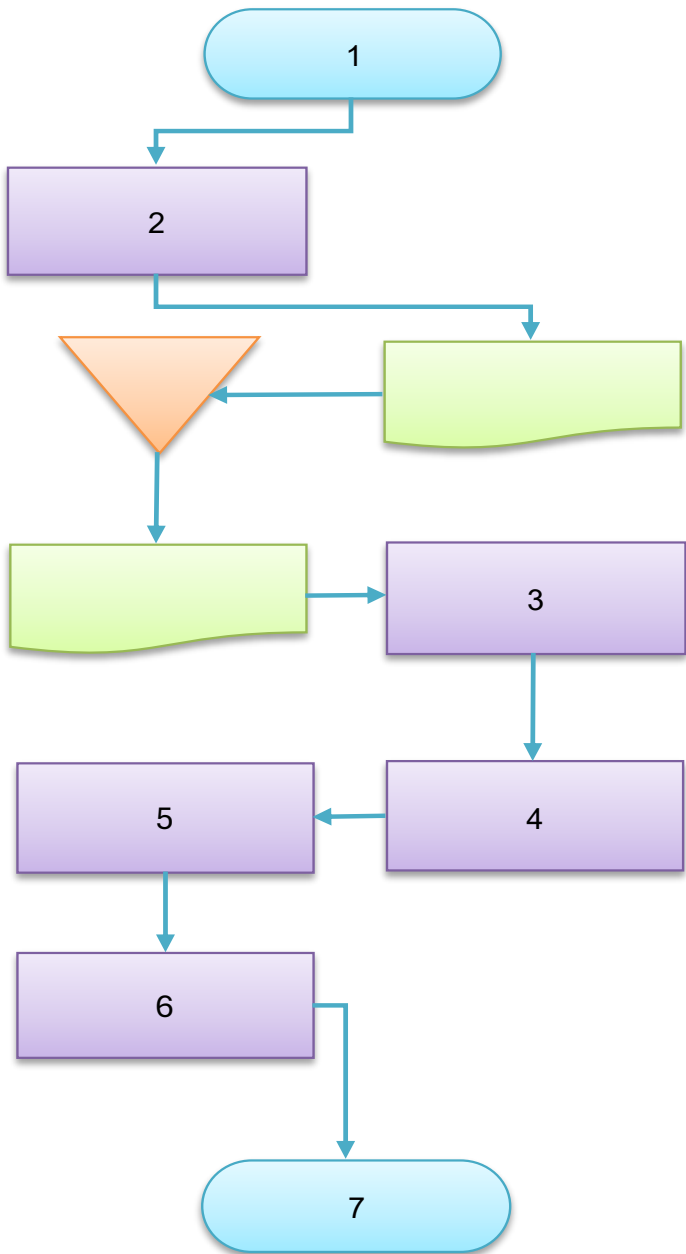
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 2
			Pag 2 de 11
PROCESO No. 2: COMPRA			
ÁREA RESPONSABLE: GERENCIA		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 1
DEFINICIÓN. Conjunto de actividades organizadas para adquirir los insumos y productos necesarios para la operación del restaurante.			
ALCANCE. Inicia desde la revisión del documento elaborado por el área de cocina y culmina con el traslado de los insumos hasta el restaurante.			
OBJETIVO. Garantizar el abastecimiento eficiente de insumos y suministros esenciales para el funcionamiento del restaurante, optimizando costos, asegurando la calidad y evitando desperdicios.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Gerente	
1. Inicio. 2. Recepción de la lista de compra: El Gerente recibe el inventario de compra, la revisa y la almacena para su utilización en la siguiente jornada de adquisición de insumos. 3. Desplazamiento al punto de compra: Se acude al establecimiento seleccionado para elegir y adquirir los productos necesarios. 4. Selección de ingredientes adecuados para la preparación de los platos. 5. Se efectúa el pago al proveedor. 6. Traslado al restaurante para dar inicio al proceso. 7. Finalización del proceso.		 <pre>graph TD; 1([1]) --> 2[2]; 2 --> A[]; A --> B[]; B --> 3[3]; 3 --> 4[4]; 4 --> 5[5]; 5 --> 6[6]; 6 --> 7([7]);</pre>	
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 17. Proceso: Almacenamiento.

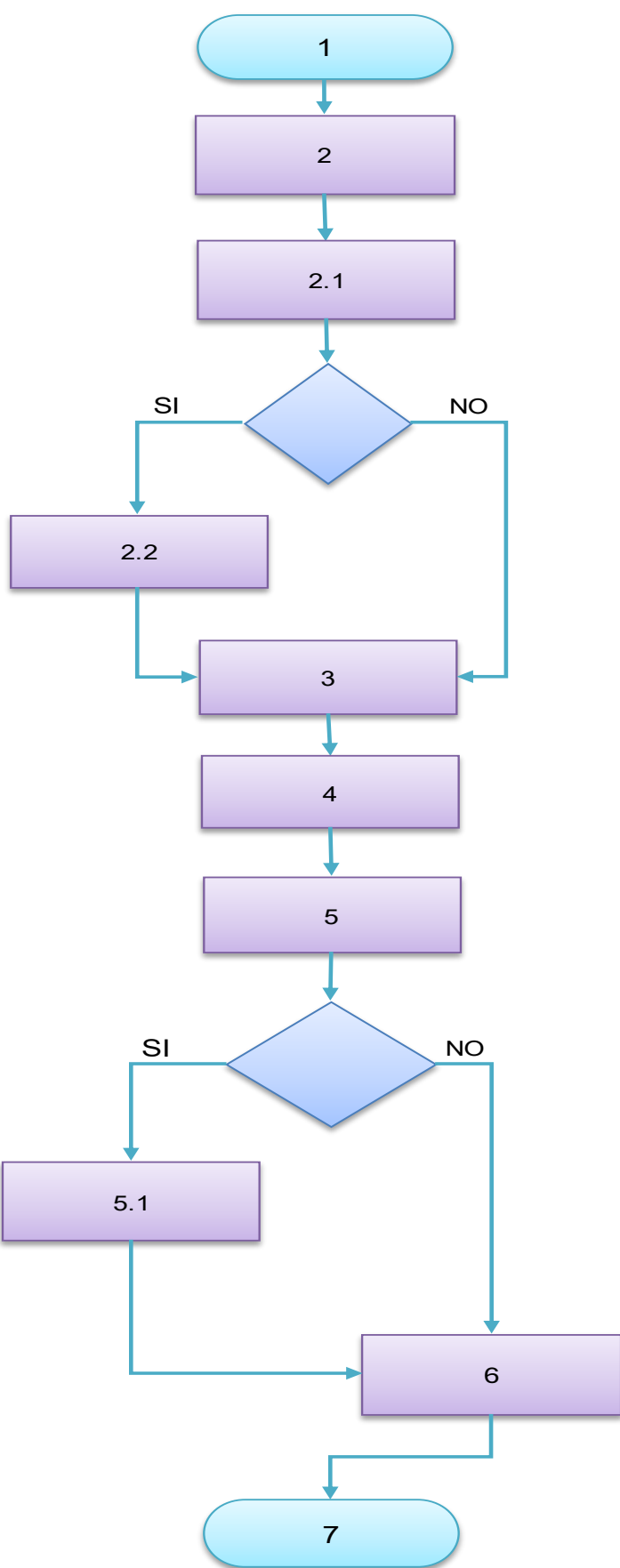
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 3
			Pag 3 de 11
PROCESO No. 3: ALMACENAMIENTO			
ÁREA RESPONSABLE: COCINA		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 1
DEFINICIÓN. Consiste en la recepción, organización y conservación de los insumos y productos adquiridos, asegurando que se mantengan en óptimas condiciones hasta su uso.			
ALCANCE. Inicia desde la revisión de stock hasta el almacenamiento de todos los insumos.			
OBJETIVO. Preservar la calidad y seguridad de los insumos y productos, evitando pérdidas o desperdicios, optimizando el espacio disponible y asegurando una operación eficiente en la cocina.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Personal de Cocina	
1. Inicio. 2. Revisión de stock para verificar disponibilidad y necesidades de reposición. 2.1. Verificar los productos en stock que deben usarse antes de que finalice la jornada. 2.2. Priorizar el uso de esos productos en la preparación del menú del día. 3. Recepción de la compra de insumos y verificación de su calidad y cantidad. 4. Clasificación de insumos según tipo y condiciones de uso. 5. Se evalúa si el producto requiere algún tipo de preparación antes de ser almacenado. 5.1. Se elabora y conserva adecuadamente hasta el momento de su uso. 6. Almacenamiento de insumos siguiendo normas de conservación. 7. Finalización del proceso.			
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 18. Proceso: Mise en Place.

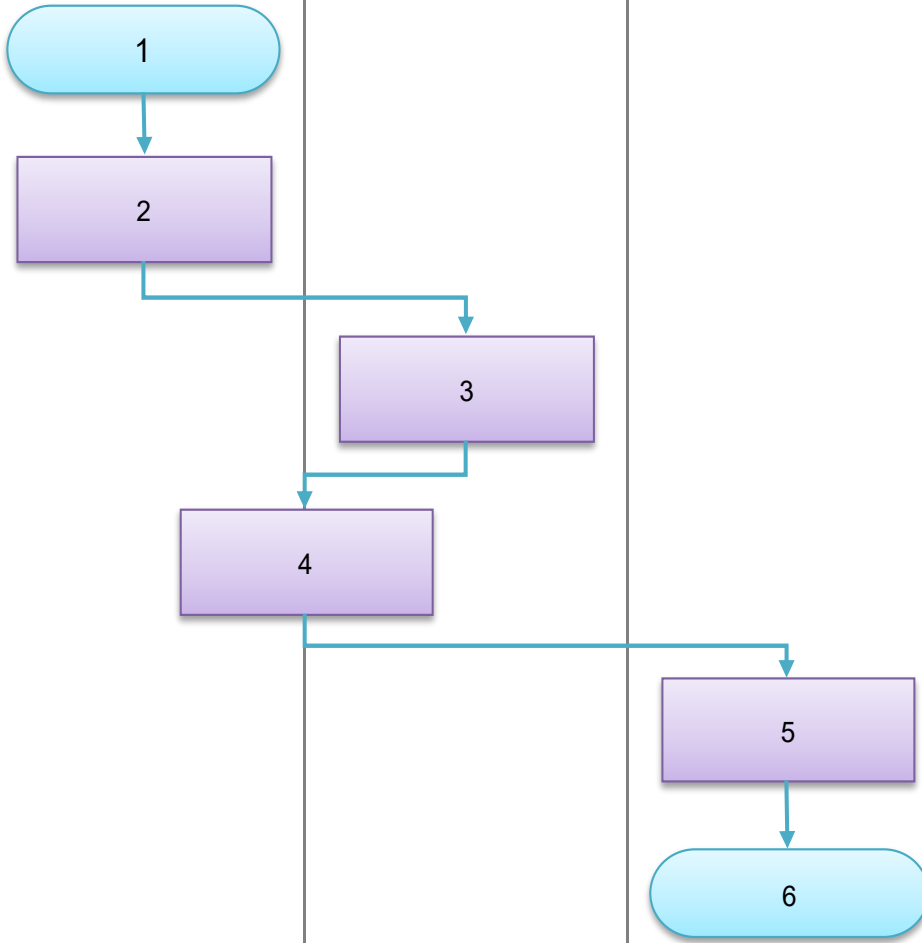
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS		No. 4	
				Pag 4 de 11	
PROCESO No. 4: MISE EN PLACE (Tareas Previas al Servicio)					
ÁREA RESPONSABLE: COCINA, MESEROS		FECHA DE ELABORACIÓN: 26 / 03 / 2025		VERSIÓN: 1	
DEFINICIÓN. Proceso de preparación y organización de todos los insumos, utensilios y estaciones de trabajo en la cocina antes del inicio del servicio.					
ALCANCE. Inicia con la limpieza y acondicionamiento del restaurante y culmina con la supervisión y ajustes finales.					
OBJETIVO. Optimizar el tiempo y la eficiencia durante el servicio, asegurando que todo esté listo y en su lugar para una preparación rápida y sin interrupciones.					
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE			
		Meseros	Personal de Cocina	Jefe de Cocina	
1. Inicio. 2. Preparación del restaurante para el servicio: Se realiza la limpieza y acondicionamiento del espacio, asegurando un ambiente higiénico. Además, se organizan y disponen los cubiertos y utensilios necesarios para el servicio. 3. Organización y limpieza de la cocina. 4. Preparación de alimentos base para agilizar el servicio: Se realiza la preelaboración de ingredientes esenciales, con el objetivo de reducir tiempos de espera y optimizar el servicio. 5. Supervisión y ajustes finales antes de la atención al cliente. 6. Finalización del proceso.					
ELABORADO POR:		EMITIDO POR:			

Tabla 19. Proceso: Atención al Cliente.

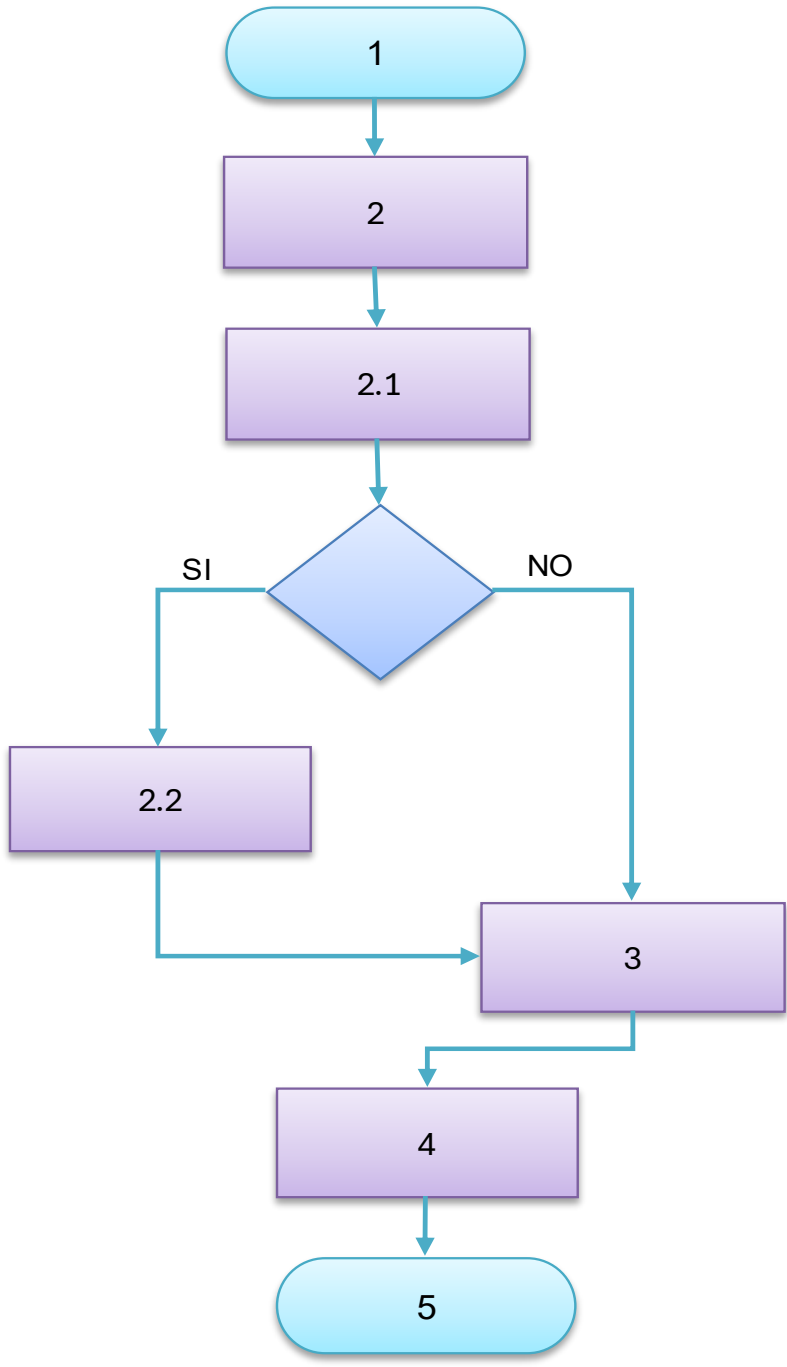
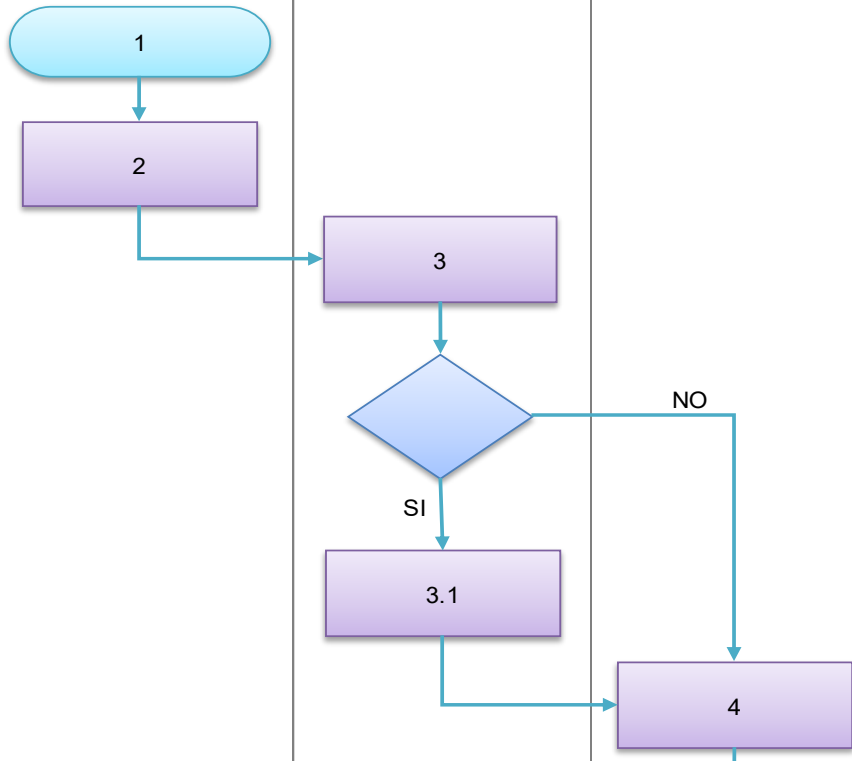
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 5
			Pag 5 de 11
PROCESO No. 5: ATENCIÓN AL CLIENTE			
ÁREA RESPONSABLE: MESEROS		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Proceso mediante el cual el personal de meseros en el restaurante recibe y registra las solicitudes de los clientes sobre los platos y bebidas que desean consumir.			
ALCANCE. Inicia desde la recepción del cliente y finaliza en la limpieza y preparación de la mesa para el siguiente servicio.			
OBJETIVO. Optimizar el tiempo y la eficiencia durante el servicio, asegurando que todo esté listo y en su lugar para una preparación rápida y sin interrupciones.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Meseros	
1. Inicio. 2. Recepción del cliente: Se le da la bienvenida y se le entrega el menú. 2.1. Se invita al cliente a adquirir una bebida mientras realiza su orden y espera su pedido. 2.2. Entrega de la bebida solicitada al cliente. 3. Asesoramiento personalizado y gestión de pedidos según sus preferencias. 4. Entrega de la orden a cocina y caja para su respectiva preparación y facturación. 5. Finalización del proceso.			
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 20. Proceso: Preparación del Pedido.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS				No. 6	
						Pag 6 de 11	
PROCESO No. 6: PREPARACIÓN DEL PEDIDO							
ÁREA RESPONSABLE: COCINA			FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025			VERSIÓN: 1	
DEFINICIÓN. Conjunto de actividades realizadas en la cocina para transformar los insumos en los platos solicitados por los clientes.							
ALCANCE. Inicia desde la recepción del pedido y culmina en la entrega de los pedidos a los meseros.							
OBJETIVO. Garantizar que los platos sean elaborados de manera eficiente, cumpliendo con los estándares de calidad, presentación y tiempos de entrega para brindar una experiencia satisfactoria al cliente.							
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE						
	Meseros	A.C. Parrilla.	A.C. Fritos.	A.C. Sancocho.	Área de emplatado	Jefe de cocina	
1. Inicio.							
2. Recepción del pedido y verificación de los requerimientos.							
3. Determinar si el pedido requiere preparación en parrilla.							
3.1. Selección de proteínas y preparación según la receta.							
4. Confirmar si el pedido incluye alimentos fritos.							
4.1. Freír los alimentos asegurando el punto de cocción adecuado.							
5. Verificar si el pedido requiere preparación de sancocho.							
5.1. Preparación de sancocho con los ingredientes seleccionados.							
6. Entrega al área de emplatado para su presentación final.							
7. Supervisión del proceso de elaboración para garantizar la calidad.							
8. Entrega del pedido a meseros para su servicio en mesa.							
9. Finalización del proceso.							

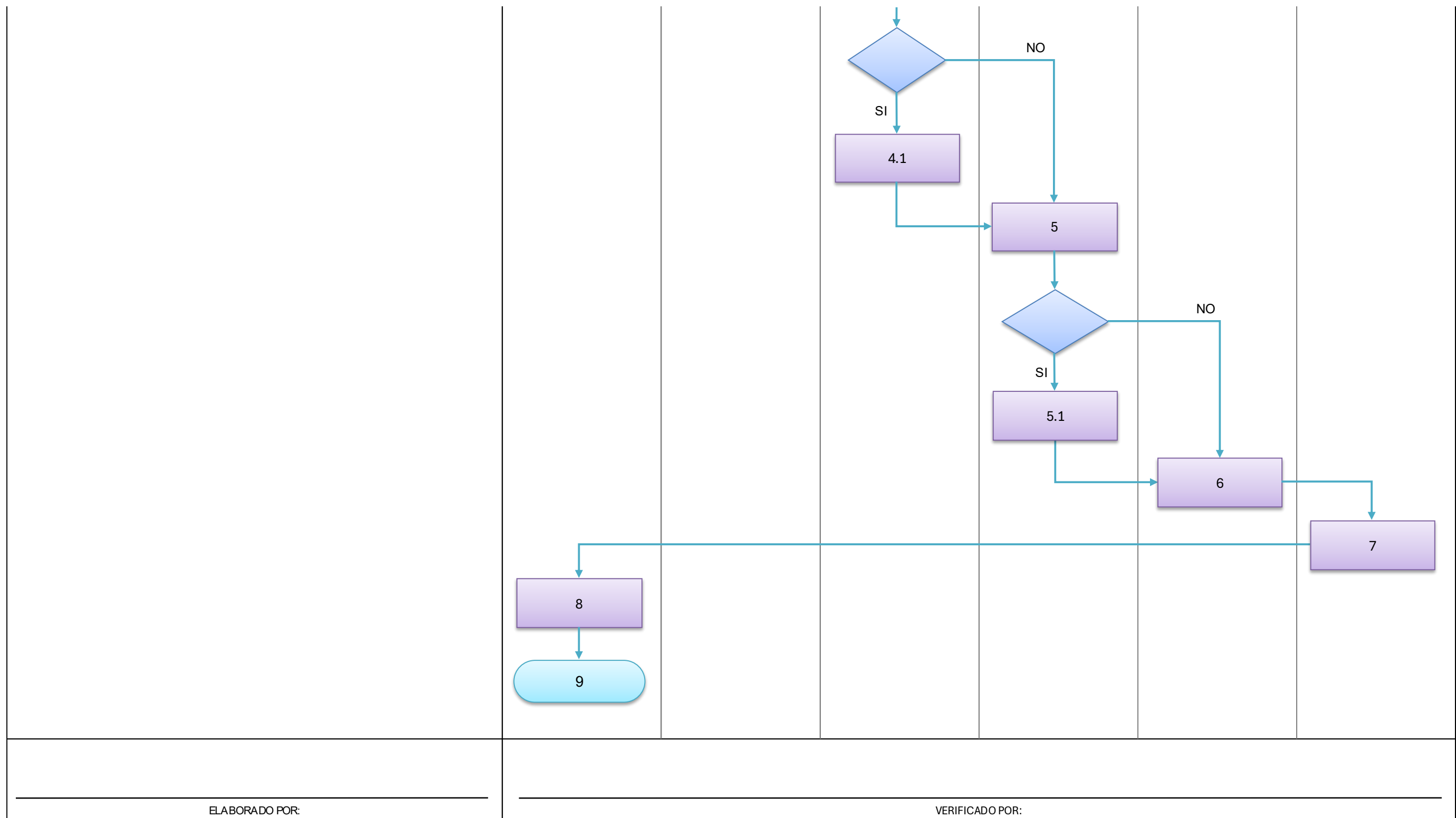


Tabla 21. Proceso: Entrega del Pedido y Seguimiento al Cliente.

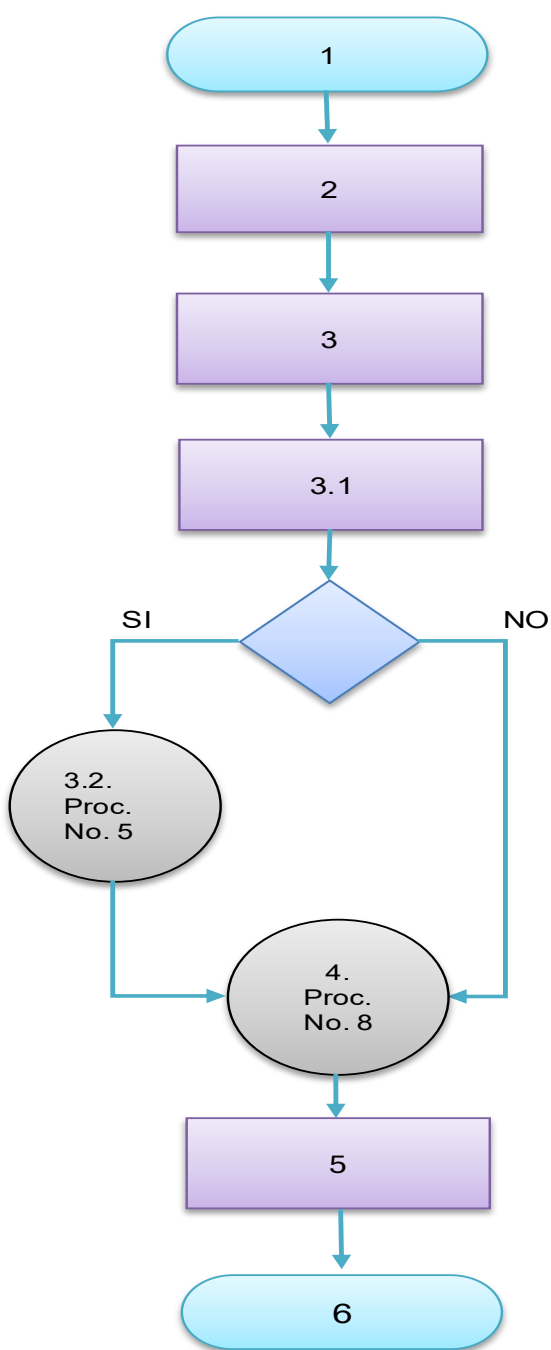
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 7
			Pag 7 de 11
PROCESO No. 7: ENTREGA DE PEDIDO Y SEGUIMIENTO AL CLIENTE			
ÁREA RESPONSABLE: MESEROS		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Etapa del servicio en la que se lleva el pedido a la mesa, asegurando que lleguen en óptimas condiciones. Además, se realiza un seguimiento al cliente para verificar su satisfacción y ofrecer asistencia en caso de requerir algún complemento adicional.			
ALCANCE. Inicia desde la entrega de la orden a la mesa y finaliza en la limpieza y preparación de la mesa para el siguiente servicio.			
OBJETIVO. Garantizar que el pedido sea entregado correctamente y en el tiempo adecuado, brindando una atención continua para mejorar la experiencia del cliente y asegurarse de que sus necesidades sean cubiertas durante su estadía.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE		
	Meseros		
1. Inicio.			
2. Entrega de la orden a la mesa asegurando una presentación adecuada.			
3. Seguimiento y atención al cliente durante la comida para garantizar una buena experiencia.			
3.1. Verificar si el cliente desea realizar una orden adicional.			
3.2. La operación continua en el proceso No. 5, a partir de la actividad 5.			
4. Cancelación de la orden y gestión del pago correspondiente (Proc. No. 8)			
5. Limpieza y preparación de la mesa para el siguiente servicio.			
6. Finalización del proceso.			
	ELABORADO POR:		
	VERIFICADO POR:		

Tabla 22. Proceso: Pago del Pedido.

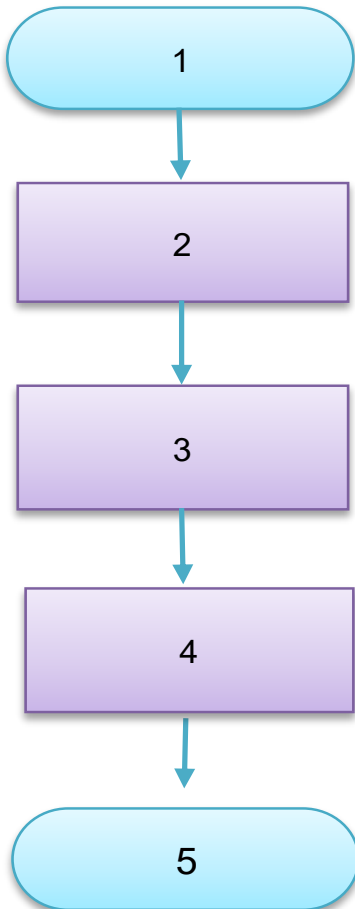
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 8
			Pag 8 de 11
PROCESO No. 8: PAGO DEL PEDIDO			
ÁREA RESPONSABLE: MESEROS		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Comprende todas las acciones que realiza el cliente para cancelar el valor total de su consumo en el restaurante, una vez finalizado el servicio. Incluye la presentación de la cuenta, el cobro por parte del personal, el manejo de diferentes medios de pago y la entrega del comprobante correspondiente.			
ALCANCE. Inicia desde la entrega de recibo de pago al cliente y finaliza en la consulta de satisfacción al cliente para evaluar su experiencia.			
OBJETIVO. Garantizar que el cliente realice el pago de manera rápida, segura y eficiente, asegurando el cierre adecuado de la transacción y contribuyendo a una experiencia de servicio satisfactoria.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Meseros	
1. Inicio. 2. Se entrega el recibo de pago al cliente y se recibe el valor de pago correspondiente, asegurando un registro adecuado de la transacción. 3. Entrega del monto recaudado a caja. 4. Consulta de satisfacción al cliente para evaluar su experiencia. 5. Finalización del proceso.			
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 23. Proceso: Preparación de Reporte Contable para Revisión Externa.

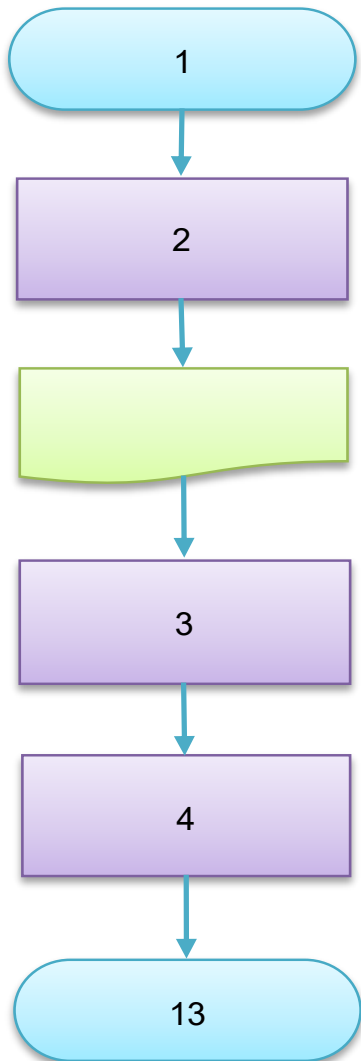
EMPRESA: Restaurante La Caucaanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 9
			Pag 9 de 11
PROCESO No. 8: PREPARACIÓN DE REPORTE CONTABLE PARA REVISIÓN EXTERNA			
ÁREA RESPONSABLE: GERENTE		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Proceso mediante el cual el responsable administrativo o gerente de una organización recopila, clasifica y organiza todos los documentos financieros relevantes, con el fin de consolidarlos en un informe estructurado que será entregado a un contador externo.			
ALCANCE. Inicia desde la generación de documentos y soportes de pago hasta la entrega de facturas y soportes de transacciones al contador externo.			
OBJETIVO. Entregar al contador externo la información financiera de forma clara, ordenada y completa, para garantizar una contabilidad precisa, oportuna y alineada con los requerimientos fiscales y administrativos.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Gerente	
1. Inicio. 2. Generación de documentos y soportes de pago. 3. Organizar los documentos según su tipo y período contable. 4. Entrega de facturas y soportes de transacciones al contador externo. 5. Finalización del proceso.			
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 24. Proceso: Estacionamiento.

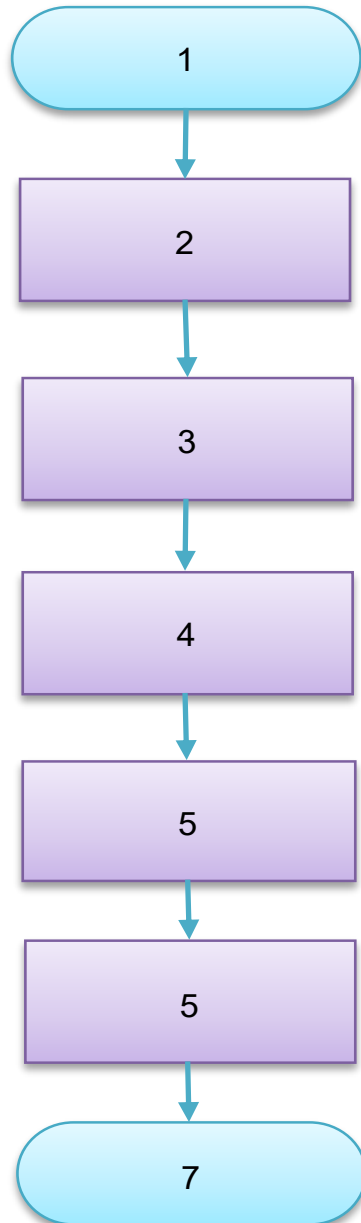
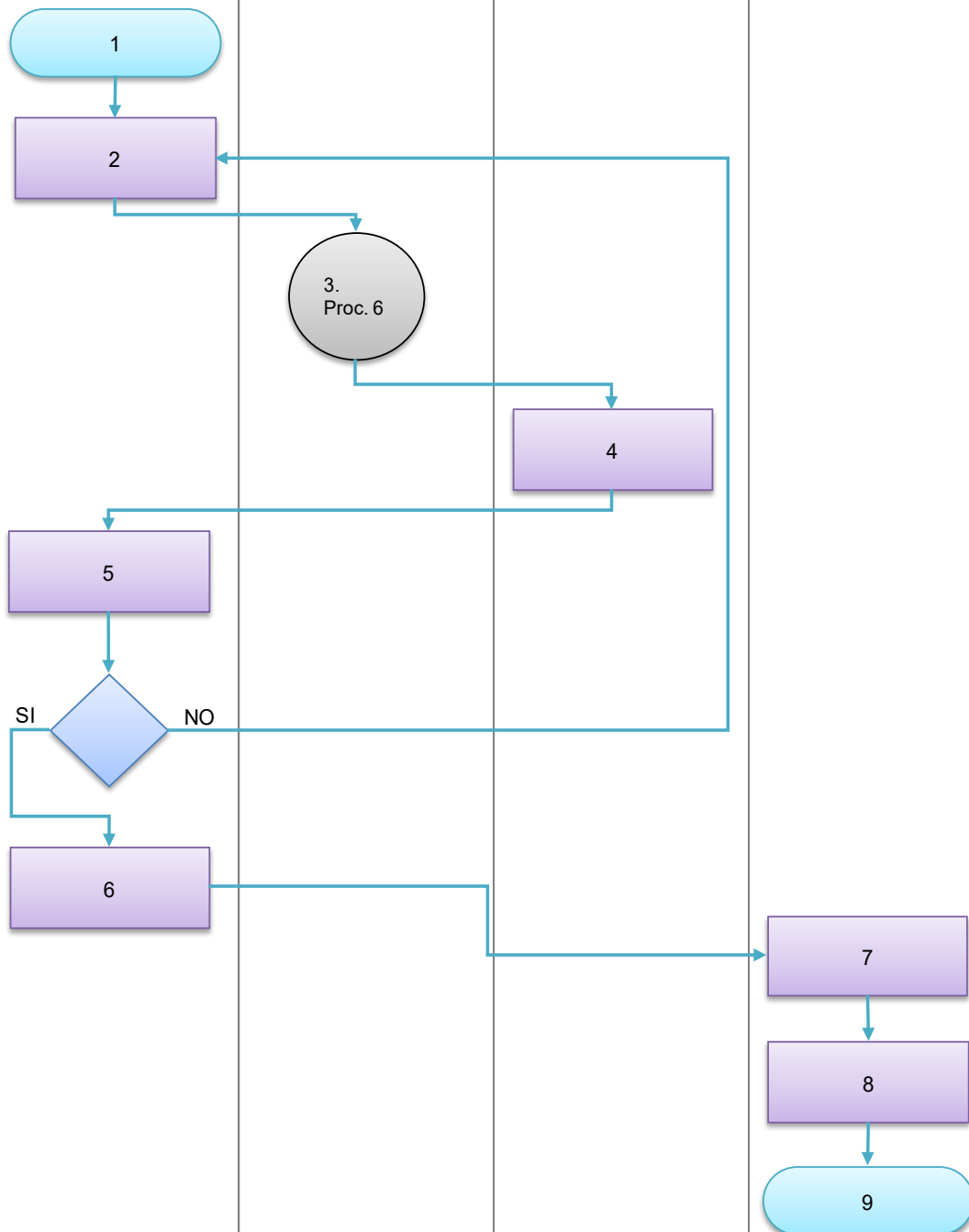
EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS	No. 10
			Pag 10 de 11
PROCESO No. 9: ESTACIONAMIENTO			
ÁREA RESPONSABLE: LOGÍSTICA DE PARKING		FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025	VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Abarca la recepción, organización y control de los vehículos de los clientes, asegurando su correcto acomodo en las áreas designadas.			
ALCANCE. Inicia desde la llegada del vehículo hasta su salida, garantizando una gestión eficiente del espacio, seguridad y accesibilidad.			
OBJETIVO. Brindar un servicio eficiente y seguro en la recepción al cliente, mejorando la experiencia y asegurando el uso óptimo del espacio disponible. Además, garantizar la integridad de los automóviles mediante una adecuada supervisión y cumplimiento de protocolos de seguridad.			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE	
		Encargado de estacionamiento	
1. Inicio. 2. Saludar cordialmente al cliente y ofrecer asistencia con el estacionamiento. 3. Indicar la disponibilidad de espacios en el estacionamiento. 4. Dirigir a los clientes hacia los espacios libres de manera ordenada, asegurando que los vehículos sean estacionados correctamente dentro de los espacios demarcados. 5. Supervisar periódicamente que no haya ningún incidente que afecte los vehículos. 6. Despacho de vehículos correctamente. 7. Finalización del proceso.			
ELABORADO POR:		VERIFICADO POR:	

Tabla 25. Proceso: Catering.

EMPRESA: Restaurante La Caucanita		MANUAL DE PROCESOS			No. 11	
					Pag 11 de 11	
PROCESO No. 10: CATERING						
ÁREA RESPONSABLE: COCINA, GERENCIA, JEFE DE COCINA, EMPLATADO				FECHA DE EMISIÓN: 26 / 03 / 2025		VERSIÓN: 01
DEFINICIÓN. Comprende la planificación, preparación, transporte y servicio de alimentos y bebidas para eventos o clientes en ubicaciones específicas fuera de un restaurante o cocina principal.						
ALCANCE. Inicia desde la recepción de la solicitud del cliente y finaliza en la entrega de la orden al lugar de destino.						
OBJETIVO. Garantizar la provisión eficiente de alimentos y bebidas en eventos o locaciones externas, cumpliendo con estándares de calidad, higiene y servicio.						
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE					
	Jefe de cocina	Personal de cocina.	Área de emplatado	Gerencia		
1. Inicio.						
2. Recibir la solicitud del cliente con detalles sobre el evento. (Ver formato No. 2)						
3. La operación continua en el proceso No. 6, a partir de la actividad 2 hasta la actividad 6.						
4. Disposición de los platos en empaques desechables individuales.						
5. Supervisión del proceso: se verifica que tanto las cantidades como los requerimientos de la orden estén acordes a la solicitud del pedido.						
6. Entrega del pedido al gerente.						
7. Transportar los pedidos al lugar de recepción.						
8. Entrega de la orden al lugar de destino.						
9. Finalización del proceso.						
ELABORADO POR:						

CONCLUSIONES

El desarrollo del presente documento tuvo como propósito diseñar un manual de funciones y procesos para el restaurante La Caucanita, ubicado en el municipio de Jamundí, Valle del Cauca, con proyección al año 2026. Gracias a la investigación realizada, se pudo evidenciar que, si bien el restaurante cuenta con una trayectoria sólida, una identidad definida y valores institucionales bien consolidados, no disponía de herramientas formales que orientaran sus procesos ni definieran de manera precisa las responsabilidades del personal. Esta propuesta no solo busca organizar internamente al restaurante, sino también fortalecer su capacidad de adaptación y profesionalización. Los manuales de procesos elaborados se espera que contribuyan significativamente a reducir la improvisación, la falta de estandarización en las actividades operativas y establecer un ambiente laboral organizado y colaborativo, mientras que los manuales de funciones cumplen un papel fundamental al definir de manera precisa las responsabilidades, roles y tareas específicas de cada cargo dentro del restaurante. Este tipo de estructura formal, alineada con los valores y objetivos de La Caucanita, impacta de forma directa en la calidad del servicio ofrecido.

Esta investigación hizo posible comprender el entorno externo y las dinámicas del sector nacional, departamental y municipal que influyen directamente en la organización. Con el estudio de variables geográficas, demográficas, económicas, político-tributarias, sociales y culturales, se llevó a cabo la elaboración de la Matriz EFE, mediante la cual fue posible identificar de forma estructurada las oportunidades y amenazas ajenas al restaurante que inciden en su desempeño estratégico. Este ejercicio permitió no solo reconocer los factores que podrían favorecer su crecimiento, sino también anticipar los riesgos que podrían comprometer su sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo. De esta manera, se fortalece la capacidad del restaurante para responder de forma efectiva a las dinámicas del entorno, facilitando la planificación de acciones concretas que promuevan su posicionamiento en el mercado. Asimismo, el análisis contribuye a una visión más integral, lo que resulta esencial para la formulación de estrategias adaptativas y la toma de decisiones informadas frente a escenarios cambiantes.

A partir de la aplicación de diversas técnicas de recopilación de datos, se realizaron sesiones de observación en el restaurante, en las cuales se identificaron y analizaron las dinámicas internas, esto se complementó con una entrevista semiestructurada que contribuyó a obtener información detallada sobre el funcionamiento del establecimiento. Se logró reconstruir la historia del restaurante, caracterizado por más de 40 años de trayectoria, valores arraigados y una organización distintivamente horizontal. La integración de estos elementos resultó fundamental para identificar factores internos, reflejados posteriormente en la Matriz EFI y la Matriz DOFA. En estas, se evidenciaron las debilidades y fortalezas de la organización. Asimismo, contar con un manual de funciones y procesos fortalece la organización para anticiparse y enfrentar los retos del entorno, así como para adaptarse a los cambios y exigencias del mercado.

Finalmente, la documentación estructurada de las funciones y procesos operativos del restaurante La Caucanita favoreció la identificación de vacíos en la definición de roles, responsabilidades y procedimientos lo que evidenció la necesidad de contar con lineamientos formales que orienten el accionar diario del personal. Como parte de este ejercicio, se propuso una formulación clara y coherente de la misión y visión del restaurante, ajustadas a su historia, identidad, valores institucionales y proyección futura. Adicionalmente, se presentaron y desarrollaron manuales de procesos, para su construcción, se utilizó el flujograma como herramienta de apoyo para representar de manera visual, clara y secuencial cada una de las operaciones, facilitando su comprensión, análisis y futura implementación por parte del personal del restaurante, conjuntamente, se elaboraron manuales de funciones como respuesta a las necesidades estructurales de la organización y a las exigencias actuales de una gestión eficiente y formalizada.

RECOMENDACIONES

Es fundamental que el restaurante La Caucanita adopte de manera activa la estructura organizacional planteada en este proyecto, asegurando que cada miembro de la organización la conozca, la comprenda y la integre en el desarrollo de sus actividades diarias, para lograr una implementación efectiva, se sugiere socializar este modelo mediante espacios de formación, talleres prácticos y procesos de retroalimentación continua, que permitan aclarar dudas, reforzar conceptos y ajustar aspectos operativos según la experiencia del equipo. De igual modo, los manuales no deben considerarse como un documento estático, sino como una herramienta dinámica que evoluciona junto con el crecimiento y transformación del restaurante, es por esto que es necesario establecer mecanismos de evaluación periódica que ayuden a identificar ajustes necesarios, integrar nuevas funciones que surjan de los cambios en la operación y mejorar la distribución de responsabilidades.

Se sugiere al restaurante La Caucanita considerar la posibilidad de incorporar un profesional encargado del área de talento humano, ya que este rol es crucial para el crecimiento y el fortalecimiento de la organización, esta gestión no se trata solo de contratar personal, sino también de asegurar que haya procesos adecuados para la inducción, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar laboral y demás aspectos que garanticen un equipo comprometido y alineado con los objetivos que se han propuesto. Contar con una persona encargada de estos procesos facilitaría la correcta implementación de los manuales de procesos y funciones que se han diseñado, puesto que este perfil puede hacer seguimiento, retroalimentar y ajustar continuamente las responsabilidades y tareas asignadas a cada cargo, además, ayudaría a crear una cultura organizacional más fuerte, enfocada en la mejora continua y al cumplimiento de estándares internos y normativos.

Es importante que el restaurante La Caucanita implemente un plan integral de capacitación continua dirigido a todo su personal, con el fin de fortalecer tanto sus habilidades técnicas como sus competencias blandas. En un entorno altamente regulado como el sector gastronómico, resulta indispensable, que los colaboradores, estén

actualizados en temas relacionados con normativas de higiene, manipulación segura de alimentos, atención al cliente, disposiciones legales vigentes, y normativas laborales y demás disposiciones legales que rigen el funcionamiento del establecimiento. Este programa formativo también debe incluir la apropiación de políticas internas del restaurante, como los lineamientos definidos en el manual de funciones y procesos, los protocolos de seguridad, y los estándares de calidad y comportamiento organizacional. Además, se recomienda incorporar temas relacionados, con el desarrollo personal y profesional, como la atención al cliente, el uso de herramientas tecnológicas y la resolución de conflictos. Asumir la capacitación como una práctica permanente no solo contribuye a la mejora del desempeño individual y colectivo, sino que también facilita la adaptación del equipo a los cambios organizacionales.

REFERENCIAS

- Aportando Al Cauca T.V. (2024, August 26). *El fenómeno gastronómico en el que se convirtió, Cocinando para Vender* [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=NN4x88gAN3M>
- Alcaldía Municipal de Jamundí (s.f.). *Mi municipio: Como llegar al municipio*. Recuperado el 6 de marzo de 2025, de
<https://www.jamundi.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Como-llegar-al-Municipio.aspx#:~:text=Limita%20oficialmente%20con%3A%20Norte%3A%20Municipio,Parque%20Nacional%20Natural%20Los%20Farallones>
- Alcaldía Municipal de Jamundí. (s.f.). *Mi municipio: Economía*.
<https://www.jamundi.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Economia.aspx>
- Alcaldía de Jamundí. (s.f.). *SECTORES DE JAMUNDÍ*.
<https://www.jamundi.gov.co/Transparencia/BancoDocumentos/SECTORES%20DE%20JAMUNDI.pdf>
- Alcaldía de Jamundí. (s.f.). *Jamundí un territorio biodiverso*.
[https://www.jamundi.gov.co/Dependencias/SiteAssets/Paginas/Jamund%C3%AD-un-territorio-biodiverso/CARTILLA%20JAMUNDI%CC%81%20UN%20TERRITORIO%20BIO-DIVERSO%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://www.jamundi.gov.co/Dependencias/SiteAssets/Paginas/Jamund%C3%AD-un-territorio-biodiverso/CARTILLA%20JAMUNDI%CC%81%20UN%20TERRITORIO%20BIO-DIVERSO%20(1)%20(1).pdf)
- Alcaldía de Jamundí. (s.f.). *Mi municipio: Presentación*.
<https://www.jamundi.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Presentacion.aspx>
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2023, 5 octubre). *Turismo cultural*.
<https://www.cali.gov.co/turismo/publicaciones/164200/turismo-cultural/>

- Arciniegas Ortiz, J. a. A. (2018). *Gestión del recurso humano en las organizaciones* (1st ed.). Ecoe Ediciones Limitada.
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS* (1.a ed.) [eBook]. PONS PUBLISHING HOUSE / PONS ASBL.
- Banco de la Republica | Colombia. (2024, 28 diciembre). *Mercado laboral y población: Población*. <https://suameca.banrep.gov.co/estadisticas-economicas/#/informacionSerie/500024/Mercado%20laboral%20y%20poblaci%C3%B3n/Poblaci%C3%B3n>
- Bravo, A. (s.f.). *Funciones de un Mesero de restaurante*. Estudiar Cocina. <https://estudiarcocina.com/descripcion-de-puestos/funciones-de-un-mesero-de-restaurante/>
- Cámara de Comercio de Cali. (2024). *Balance Económico 2023 Cali-Valle del Cauca*. <https://www.ccc.org.co/inc/uploads/2024/03/Balance-Econo%CC%81mico-2023.pdf>
- Cano, C. A., Plata (s.f.). *La administración y el proceso administrativo*. Colegio de Computación e Informática Ejecutivo, S. C. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). *ADMINISTRACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO: Teoría, proceso y práctica* (3ª ed.). MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Coll, F. C., Morales. (2024, 9 mayo). *División del Trabajo: Qué es y Cómo Funciona*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>

Datosmacro.com. Colombia: Economía y demografía 2025. (s. f.).

<https://datosmacro.expansion.com/paises/colombia>

Datosmacro.com. Colombia - Exportaciones de mercancías 2023. (s. f.).

<https://datosmacro.expansion.com/comercio/exportaciones/colombia>

Datosmacro.com. Colombia - Importaciones de mercancías 2023. (s. f.).

<https://datosmacro.expansion.com/comercio/importaciones/colombia>

Datosmacro.com. (s.f.). *PIB de Colombia* 2024.

<https://datosmacro.expansion.com/pib/colombia>

Decreto 3075 de 1997 - Gestor normativo. (s. f.). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3337>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (s. f.). *EL TERRITORIO COLOMBIANO. ATLAS ESTADÍSTICO - TOMO I DEMOGRÁFICO.*

https://geoportal.dane.gov.co/servicios/atlas-estadistico/src/Tomo_I_Demografico/1.1.-el-territorio-colombiano.html

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2024, 16 julio).

Comunicado de prensa [Comunicado de prensa].

<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PM/cp-PM-2023.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE. (2019). ¿Cuántos somos? Jamundí. En *Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 - Colombia.*

<https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE. (2025, 17 febrero).

Producto Interno Bruto (PIB) nacional trimestral. DANE.

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE. (2019). ¿Cuántos somos? En *Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 - Colombia*. <https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas - DANE. (2024). Pobreza Monetaria en Colombia Año 2023. En *Boletín Técnico*. <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PM/bol-PM-2023.pdf>

Diario Occidente. (2024, 27 julio). El Valle del Cauca, un paraíso de fauna y flora para mostrar. <https://occidente.co/regionales/valle-del-cauca/el-valle-del-cauca-un-paraiso-de-fauna-y-flora-para-mostrar/>

El Venezolano Colombia. (2025, 16 enero). *Venezolanos en Colombia: cifras actualizadas y situación migratoria*. <https://elvenezolanocolombia.com/2025/01/venezolanos-en-colombia-cifras-actualizadas-y-situacion-migratoria/>

Equipo editorial, Etecé. (s.f.). *Teoría de Sistemas – Concepto, principios, autor y enfoque*. Concepto. <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>

Equipo editorial, Etecé. (2020, 19 septiembre). *Planeación - Qué es, concepto, principios, tipos, características*. Concepto. <https://concepto.de/planeacion/>

Equipo editorial, Etecé. (2021, 5 agosto). *Teoría de Sistemas - Concepto, principios, autor y enfoque*. Concepto. <https://concepto.de/teoria-de-sistemas/>

Equipo editorial, Etecé. (2022, 17 agosto). *¿Cuáles son las Funciones de la Administración?* Concepto. <https://concepto.de/funciones-de-la-administracion/#:~:text=Las%20funciones%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20son%20tareas%20universales%20que%20permiten,estos%20lineamientos%20fue%20Henry%20Fayol>

Equipo editorial, Etecé. (2025a, febrero 28). *Responsabilidad* (C. Giani, Ed.). Concepto. <https://concepto.de/responsabilidad/>

Equipo editorial, Etecé. (2024, 18 mayo). *Normas: qué son, características, tipos y ejemplos*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/normas/>

Equipo editorial, Etecé. (2025, 16 abril). *Administración – Qué es, concepto, objetivos, tipos, historia*. Concepto. <https://concepto.de/administracion/>

Fayol, H. F. (1972). *Administración Industrial y General* (14.^a ed.). Herrero Hermanos, Sucs., S. A.

Fernández, C., & Babbista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.) [PDF]. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Babbista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Ford, H., & Crowther, S. (2008). *My Life and Work*. Doubleday, Page y compañía. <https://archive.org/details/mylifeandwork00crowgoog/mode/2up> (Obra original publicada 1922)

Franklin, E. B., Fincowsky. (1996). *Organización de empresas: análisis, diseño y estructura* (1.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Gerencie.com. (s. f.). *Contador público*. https://www.gerencie.com/contador-publico.html#Funciones_del_contador_publico

Gerencie.com. (2023, 30 octubre). *Facturación electrónica*. Recuperado 14 de marzo de 2025, de <https://www.gerencie.com/factura-electronica.html>

Gerencie.com. (s. f.). *Rut – Registro único tributario*. <https://www.gerencie.com/rut.html>

Google. (s.f.). *[Ubicación geográfica del restaurante La Caucanita]*. Recuperado el 1 abril de 2025 de <https://maps.app.goo.gl/quUhKq1KJU7tX93v9>

Gobernación Departamento del Valle del Cauca. (2018, 30 mayo). *Mapas y territorios*. <https://www.valledelcauca.gov.co/publicaciones/60137/mapas-y-territorios/>

Guerrero Marín, M. A. (2023, June 15). El proceso administrativo según varios autores • gestiopolis. Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/?utm_source=chatgpt.com

Heddy M. Ron Ch. (2011). Propuesta para la Estandarización de Recetas del Menú del Departamento de Banquetes del Hotel VENETUR Maremares (By Lcda. Yesenia Romero & Lcda. Wilma Medina) [Trabajo de Grado, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos (CUHELAV).]. <https://catedraalimentacioninstitucional.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/03/804.pdf>

Hernández, S., Y. Rodríguez. (1995). *Introducción a la Administración: un enfoque teórico-práctico (1.a ed.)*. McGraw-Hill.

HubSpot. (2023, 20 enero). *¿Qué es un cliente? Definición e importancia en las empresas*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-un-cliente>

- Indacochea, B. (2020). *Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procesos para el restaurante universitario "Tasty Food"* [Trabajo De Titulación, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/4457/1/ULEAM-HT-0137.pdf>
- Indeed. (2024, 14 marzo). *Cómo ser valet parking* (Equipo editorial de Indeed, Ed.). <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/como-ser-valet-parking>
- Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 12 de Octubre de 2011. D.O. No. 48220.
- Ley 1801 del 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. 29 de Junio de 2016. D.O. No. 49949.
- Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. 11 de Julio de 2012. D.O. No. 48488.
- Lopez, F. (s.f.). *Teoría de Sistemas: Concepto, Principios, Autor y Enfoque Explicados en Detalle*. Enciclopedia. https://enciclopedia.com/teoria-de-sistemas-concepto-principios-autor-y-enfoque-explicados-en-detalle/#google_vignette
- Lores, I. (2023). *Diseño de un manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento de los inventarios en el restaurante Tortelli SAS* [Trabajo de grado para optar al título de Contador Público, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/1fdaa500-d9bf-4a7d-941c-1ddc3a7cbeff/content>

- Manrique Pinto, K. B. (2022). *Estandarización y valorización de recetas del restaurante del Hotel Casa Verano* [Trabajo de grado]. Universidad del Magdalena. <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/items/99d16649-1a56-4cf0-8845-2945401db143>
- Martínez, L., Trofimoff, V. (s. f.). *INFORME DEPARTAMENTO VALLE DEL CAUCA*. Centro Democrático. Recuperado 17 de marzo de 2025, de https://www.centrodemocratico.com/wpcontent/uploads/2023/02/foro_regiones_2_023_Valle_del_Cauca_informe_consultoria.pdf
- Martínez, P., Ignacio (Dir.), Alonso Alonso, R., Cal Varela, M., Calvo Benzies, Y., Fernández Polo, F. X., Gómez García, L., López Rúa, P., Rodríguez Rodríguez, Y., & Varela Pérez, J. R. (2019). *Tarea*. In *Diccionario Electrónico De Enseñanza Y Aprendizaje De Lenguas*. <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/tarea>
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. (2025, febrero). *Colombia*. https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/colombia_ficha%20pais.pdf
- Montano, J. (2020, 3 abril). *Henri Fayol: biografía, teoría de la administración, principios, otros aportes*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/aportaciones-de-henri-fayol/>
- Muñoz García, A. K. (2011). *Algunos factores del municipio de Jamundí en las últimas décadas* [Tesis de pregrado, Universidad del Valle]. Repositorio Universidad del Valle. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/a9cc66cc-1cef-490d-b531-0658cc168955/content>
- Parra, Á. U. (2025b, January 28). *¿Cuántos habitantes tiene Colombia? Este es el número exacto, según el DANE*. Noticias Caracol. <https://www.noticiascaracol.com/colombia/cuantos-habitantes-tiene-colombia-este-es-el-numero-exacto-segun-el-dane-so35>

Polo, C., Calvo (s.f.). *¿Dónde puede trabajar un contador?* Euroinnova Educación Online Internacional. <https://www.euroinnova.com/blog/en-donde-puede-trabajar-un-contador#habilidades-de-un-contador>

ProColombia. (2023, 6 agosto). *8 manifestaciones culturales de Colombia*. Marca País. <https://colombia.co/cultura-colombiana/ocho-manifestaciones-culturales-de-colombia>

Resolución 2184 de 2019. [Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible]. Por la cual se modifica la Resolución 668 de 2016 sobre uso racional de bolsas plásticas y se adoptan otras disposiciones. 26 de Diciembre de 2019.

Resolución 2674 de 2013. [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. 22 de julio de 2013.

Resolución 0312 de 2019 [Ministerio del Trabajo]. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. 13 de febrero de 2019.

Riquelme, M. (2022, Noviembre 18). *La matriz del Perfil Competitivo - Web y Empresas*. Web Y Empresas. <https://www.webyempresas.com/la-matriz-del-perfil-competitivo/>

Rincón López, P. A. (2016). Importancia del Manual de Funciones y Procedimientos para la comprensión de la estructura organizacional administrativa y operativa para la correcta ejecución laboral [Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. In REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/58128/3/parinconl.pdf>

Rivillas, A., & Blanco, H. (2022). *Diseño de un manual de procesos para la empresa Salsamentaria la séptima del municipio de Cartago, Valle del Cauca* [Trabajo de grado].

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0de2e6e-ca8a-4faa-94f8-69a0a217f1d9/content>

Rodríguez, M. A., Gómez, Suriaga, M. A., Sánchez, Medina, G. E., Pinoargote, Calderón, R. J., Angulo, & Duque, F. J., Aldaz (2019). *La Eficiencia y la Eficacia en Procesos Administrativos* (1ª ed.). Centro de Investigación y Desarrollo Profesional. <file:///C:/Users/User/OneDrive%20-%20correounivalle.edu.co/Escritorio/T.G.%20Investigaciones/LIBRO+DE+EFICENCIA+Y+EFICACIA.pdf>

Rodríguez, S. (2023, December 20). La Matriz del Perfil Competitivo: Herramienta Vital en Estrategia Empresarial. LAB-ES. <https://labes-unizar.es/la-matriz-del-perfil-competitivo-herramienta-vital-en-estrategia-empresarial/#:~:text=La%20Matriz%20del%20Perfil%20Competitivo%20es%20una%20herramienta,distribuci%C3%B3n%2C%20la%20publicidad%2C%20la%20innovaci%C3%B3n%20y%20la%20reputaci%C3%B3n.>

Saavedra, F. (2024, September 19). Llegan más venezolanos a Colombia: el flujo creció un 40% en agosto, según Migración Colombia. Infobae. <https://www.infobae.com/colombia/2024/09/19/el-flujo-migratorio-de-venezolanos-en-colombia-crecio-un-2-en-2024-segun-migracion-colombia/>

Sánchez, J. (2025, 10 marzo). *¿Qué es una empresa? Definición sencilla, Tipos y Ejemplos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Sánchez, M. (2024, 31 julio). *Ludwig von Bertalanffy y su teoría general de los sistemas*. NeuroClass. <https://neuro-class.com/bertalanffy-y-su-tgs/>

Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte. (s.f.). *Conociendo el medio ambiente de Colombia*.
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/bogotanitos/biodiverciudad/conociendo-el-medio-ambiente-de-colombia>

Sierra, P. (s. f.). *Manual de Procesos y Procedimientos: ASOGABOY (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia [UPTC] & Asociación de Ganaderos de Boyacá [ASOGABOY], Eds.)*.
<https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/762b87e0-e82f-41b8-97ee-9d12cf680873/content>

Smartdraw. *Símbolos de diagramas de flujo*. (s.f.).
<https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm?srsId=AfmBOorQP8Lcnz9ZFFnj22bWnRy6eRMDXjBMyeXmQQaQS2cmv8Dhfw1M>

Smith, A. (1994). *La Riqueza de las Naciones (C. Rodríguez Braun, Trad.; 1.a ed.) [PDF]*. Alianza Editorial Madrid. https://correounivalleeducomy.sharepoint.com/:b:/g/personal/garces_danna_correounivalle_edu_co/EfamyBRaGPVPndAVETIjifgBCthHEcomLCWaDk2sw3r7nA?e=2NPzzY

Taborda, J., & Granada, J. (2024). *Diseño manual de funciones para la optimización del restaurante “El Gran Sancochazo” [Trabajo de grado]*. Universidad del Valle.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/4246f9d5-30ef-4716-a9ca-a6df3d2e96ef/content>

Universidad Central. (2021, 4 de marzo). *Crisis ambiental en Colombia*.
<https://www.ucentral.edu.co/noticentral/crisis-ambiental-colombia>

Universidad Nacional Autónoma de México. (2017). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*.
https://www.visibilidadweb.unam.mx/buenaspracticas/20170110_UNAM-NOM-DGP-GuiaParaManualesProcesos.pdf

Vélez, G. L., & Medina, M. P. (2004). *Cómo hacer procedimientos* (2.^a ed.).

Westreicher, G. (2024, 4 diciembre). *Proceso: Qué es, tipos y ejemplos*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html#:~:text=Un%20proceso%20es%20una%20secuencia%20de%20acciones%20que%20se%20llevan,y%20a%20la%20qu%C3%ADmica%2C%20entre%20otros.>

Winslow, F., Taylor. (1972). *Principio de la administración científica* (14.^a ed.). Herrero Hermanos, Sucs., S. A. México.

Yance, F. (2024, 1 julio). *EL VALLE DEL CAUCA, UN PARAÍSO PROTEGIDO*. *Diario del Cauca*. <https://diariodelcauca.com.co/el-valle-del-cauca-un-paraiso-protegido-2/>

ANEXO A. Fotografía de los miembros de La Caucanita.



ANEXO B. Guion de la entrevista semi estructurada para el gerente del restaurante La Caucanita.

Preguntas dirigidas a las funciones, conocimientos y labores del Gerente.

1. ¿El restaurante La Caucanita cuenta con un lineamiento estratégico formalmente definido?
2. ¿Actualmente disponen de un organigrama estructurado que establezca claramente las funciones de cada puesto?
3. ¿Qué procesos operativos identifica dentro de la empresa?
4. ¿Quién de encarga de la supervisión y coordinación de dichos procesos en el restaurante y cuál es el jefe inmediato de cada colaborador?
5. Podría detallar el procedimiento paso a paso de cada uno de los procesos operativos, incluyendo compra, almacenamiento, atención al cliente, preparación y entrega.
6. ¿Cuáles son los conocimientos básicos que debe poseer cada colaborador para ejecutar eficazmente su cargo?
7. ¿Cuál es el cargo que ocupa cada una de las personas que laboran en el restaurante?
8. Podría describir las funciones y responsabilidades que desempeña dentro del restaurante cada colaborador.

Fuente: elaboración propia.

ANEXO C. Visita y ejercicio de observación en el restaurante La Caucanita.



ANEXO D. Formato para la realización de los manuales de funciones.

EMPRESA:		MANUAL DE FUNCIONES		No.	
LOGO				Pag de	
FECHA DE ELABORACIÓN:			VERSIÓN:		
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO					
NOMBRE DEL CARGO:			CÓDIGO:		
JEFE INMEDIATO:			NÚMERO DE PERSONAS A SU CARCO:		
II. ACERCA DEL CARGO					
DESCRICIÓN					
OBJETIVO					
FUNCIONES ESPECÍFICAS					
FUNCIONES GENERALES					
III. PERFIL DEL CARGO					
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA			
HABILIDADES Y COMPETENCIAS					
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS					
IV. CONDICIONES LABORALES					
HORARIO DE TRABAJO		EQUIPAMIENTO			
ÁREA DE TRABAJO					
V. SEGURIDAD Y SALUD					
RECOMENDACIONES:					
VI. PROCESOS OPERATIVOS DEL CARGO					
ELABORADO POR:			VERIFICADO POR:		

Fuente: elaboración propia.

ANEXO E. Formato para la realización de los manuales de procesos.

EMPRESA:	MANUAL DE PROCESOS	No.
LOGO		Pag de
PROCESO No. :		
ÁREA RESPONSABLE:	FECHA DE ELABORACIÓN:	VERSIÓN:
DEFINICIÓN.		
ALCANCE.		
OBJETIVO.		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	
 ELABORADO POR:	 VERIFICADO POR:	

Fuente: elaboración propia.

ANEXO F. Formato de lista de compras La Caucanita.

EMPRESA: La Caucanita.		FORMATO No. 1	
			
LISTA DE COMPRAS			
FECHA:		RESPONSABLE:	
I. FRUTAS Y VERDURAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones
II. PROTEÍNAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones
II. LÁCTEOS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones
III. GRANOS Y HARINAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones
IV. CONDIMENTOS, HIERBAS Y ESPECIAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

V. CONSERVAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

VI. BEBIDAS			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

VII. PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

VIII. PRODUCTOS DE LIMPIEZA E HIGIENE			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

IX. INSUMOS GENERALES			
Producto	Cantidad	Unidad	Observaciones

_____ FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA COMPRA		_____ EMITIDO POR:	
---	--	-----------------------	--

Fuente: elaboración propia.

ANEXO G. Formato servicio de catering La Caucanita.

EMPRESA: La Caucanita.	FORMATO No. 1	ORDEN DE PEDIDO No.
		FECHA:
SERVICIO DE CATERING		
DATOS GENERALES		
CLIENTE:		
NÚMERO DE CONTACTO:		
TIPO DE EVENTO:		
FECHA DEL EVENTO:	HORA DEL EVENTO:	
UBICACIÓN:		
CANTIDAD ESTIMADA DE PERSONAS:		
MENÚ PROPUESTO		SERVICIOS INCLUIDOS
ENTRADAS:		☐ TRANSPORTE ☐ SERVICIO DE MESA ☐ DESECHABLE ☐ DECORACIÓN ☐ MESEROS ☐ OTROS
PLATO FUERTE:		
BEBIDAS:		
RESTRICCIONES A CONSIDERAR:		
COTIZACIÓN		
VALOR POR PLATO:	ABONO:	
CANTIDAD:	CONDICIONES:	
TOTAL:	SALDO:	
FORMA DE PAGO		
☐ EFECTIVO	☐ TRANSFERENCIA	☐ TARJETA
_____ FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA COMPRA		_____ EMITIDO POR:

Fuente: elaboración propia.

ANEXO H. Fotos del restaurante la Caucanita.

