

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



**DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL RESTAURANTE “LOS
MANZANOS”**

DOCENTE GUÍA: PhD. Roxana Alemán Castillo

ESTUDIANTE: Marioly Alejandra Ortiz Trujillo

Trabajo de profesionalización presentado a consideración de la “UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO” como requisito para optar al grado
académico de licenciatura en Administración de Empresas

NOVIEMBRE - 2024

TARIJA – BOLIVIA

V.B.

.....

PhD. Roxana Aleman Castillo

DOCENTE GUÍA

.....

M.Sc. Lic. Paul Antonio Bejarano Carrasco

DECANO a.i. DE LA F.C.E.F.

.....

M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez

VICEDECANO a.i. DE LA F.C.E.F.

.....

Lic. Luis Enrique Gutierrez

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

Aprobado por:

.....

M.Sc. Lic. Fabián Romero Castillo

DOCENTE TRIBUNAL

.....

MSc. Lic. Paola Verdun Camacho

DOCENTE TRIBUNAL

Dedicatoria

El presente proyecto de grado académico lo quiero dedicar
a mi padre por estar a mi lado y siempre apoyarme
incondicionalmente en cada decisión que tomo en mi vida.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mí y padre por su apoyo y compromiso conmigo en cada paso que doy, por ser mi ejemplo, por cada sacrificio suyo, por no rendirse nunca y siempre seguir a mi lado.

A todas las personas que me ayudaron a que no me dé por vencida en el proceso y me aconsejaron de buena manera. También, a la docente guía PhD. Roxana Alemán Castillo, por sus enseñanzas y orientación.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
1 INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Delimitación	3
1.2.1 Límite Sustantivo	3
1.2.2 Límite Espacial.....	3
1.2.3 Límite Temporal.....	3
1.3 Planteamiento del problema	3
1.3.1 Formulación del problema	5
1.3.2 Árbol de problemas	5
1.4 Solución.....	6
1.4.1 Esquema de solución.....	6
1.4.2 Árbol de solución	7
1.5 Objetivos.....	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos.....	8
1.6 Justificación	8
1.6.1 Justificación práctica	8
1.6.2 Justificación económico-social	9
1.7 Metodología.....	9
1.7.1 Tipos de investigación	9
1.7.2 Tipo de estudio	10
1.7.3 Población y muestra	11
1.7.4 Fuentes de información	11
1.8 Métodos	12
1.8.1 Método inductivo	12
1.9 Técnicas y procedimientos.....	12

1.9.1	Entrevista.....	12
1.9.2	Observación participante	13
CAPÍTULO II		14
2	MARCO TEÓRICO.....	14
2.1	Diseño organizacional.....	15
2.1.1	Importancia del diseño organizacional.....	16
2.1.2	Problemas por la ausencia de un diseño organizacional.....	17
2.2	Estructura organizacional	18
2.2.1	Importancia de la estructura	19
2.2.2	Características de las estructuras.....	19
2.2.3	Tipos de estructuras organizacionales	21
2.3	Análisis de la matriz FODA	23
2.4	Misión.....	24
2.5	Visión	25
2.6	Organigrama	25
2.6.1	Objetivos de un organigrama	26
2.6.2	Requisitos que debe cumplir	27
2.6.3	Clases de organigramas	27
2.7	Manual de Funciones.....	31
2.7.1	Partes fundamentales del manual de funciones.....	32
CAPÍTULO III		33
3	ANÁLISIS DE LOS ENTORNOS.....	33
3.1	Análisis del macro entorno	34
3.1.1	Análisis PEST	34
3.2	. Análisis del micro entorno	49
3.2.1	Cinco fuerzas de Porter	49
CAPÍTULO IV		52
4	DIAGNÓSTICO DEL RESTAURANTE	52
4.1	Antecedentes.....	53

4.2	Análisis del Restaurante	53
4.2.1	Reseña histórica.....	53
4.2.2	Misión	53
4.2.3	Visión	54
4.2.4	Talento humano	54
4.2.5	Organigrama.....	54
CAPÍTULO V		55
5	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	55
5.1	Introducción.....	56
5.2	Entrevista al dueño y gerente del Restaurante “Los Manzanos”	56
5.3	Entrevistas dirigidas al personal del Restaurante “Los Manzanos”	58
CAPÍTULO VI.....		65
6	ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA.....	65
6.1	Análisis FODA	66
CAPÍTULO VII.....		68
7	DISEÑO DE LA PROPUESTA	68
7.1	Propuestas	69
7.1.1	Propuesta de Misión	69
7.1.2	Propuesta de Visión.....	69
7.1.3	Propuesta de Organigrama	70
7.1.4	Propuesta de Manual de Funciones.....	71
7.1.5	Propuesta de Manual de Procedimientos.....	86
CAPÍTULO XIII		101
8	PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN	101
8.1	Objetivo	102
8.2	Actividades	102
8.3	Presupuesto	102
CAPÍTULO IX.....		104
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104

9.1 Conclusiones.....	105
9.2 Recomendaciones	106
Bibliografía.....	107
ANEXOS.....	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas.....	5
Figura 2 Árbol de solución.....	7
Figura 3 Ejemplo de un organigrama vertical	28
Figura 4 Ejemplo de un organigrama horizontal	29
Figura 5 Ejemplo de un organigrama circular.....	30
Figura 6 Bolivia: crecimiento y participación del producto interno bruto, según actividad económica, 2023 (En porcentaje).....	39
Figura 7 Bolivia: producto interno bruto per cápita, 2009 - 2023 (En dólares).....	40
Figura 8 Tarija: crecimiento y participación del producto interno bruto, según actividad económica, 2022 (En porcentaje).....	41
Figura 9 Tarija: producto interno bruto per cápita, 2009 – 2022 (En dólares).....	42
Figura 10 Tarija – urbana: población según condición de actividad, 4t – 2023 (En número de personas).....	43
Figura 11 Propuesta de un organigrama para el Restaurante “Los Manzanos”.....	70
Figura 12 Flujograma del Dueño y Gerente.....	88
Figura 13 Flujograma de la Chef.....	90
Figura 14 Flujograma del auxiliar de chef	92
Figura 15 Flujograma del auxiliar de servicio	94
Figura 16 Flujograma del mesero.....	96
Figura 17 Flujograma del de limpieza.....	98
Figura 18 Flujograma del lavaplatos	100
Figura 19 Grafica de la venta semanal de los últimos 3 meses	121
Figura 20 Grafica de las ventas mensuales de los últimos 3 meses.	122
Figura 21 Fotografías del Restaurante Los Manzanos.	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Partes fundamentales del manual de funciones	32
Tabla 2 Personal que desempeña sus actividades en el Restaurante “Los Manzanos”	54
Tabla 3 Análisis FODA	67
Tabla 4 Manual de funciones del gerente y dueño	72
Tabla 5 Manual de funciones de la chef	74
Tabla 6 Manual de funciones del auxiliar de chef	76
Tabla 7 Manual de funciones del auxiliar de servicio	78
Tabla 8 Manual de funciones de los meseros	80
Tabla 9 Manual de funciones de limpieza	82
Tabla 10 Manual de funciones del lavaplatos	84
Tabla 11 Simbología de los flujogramas para el manual de procedimientos	86
Tabla 12 Actividades de implementación del proyecto	102
Tabla 13 Presupuesto del proyecto	103
Tabla 14 Ventas de los meses julio, agosto y septiembre	121
Tabla 15 Menú del restaurante	123