

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente trabajo de investigación es realizar un diseño organizacional que mejore el funcionamiento del Restaurante “Los Manzanos” así como la calidad del servicio que brinda el personal para tener mayor oportunidad de crecimiento en el mercado tarijeño.

El Restaurante “Los Manzanos” es un restaurante familiar que brinda platillos típicos variados a las familias de la ciudad de Tarija se encuentra en la comunidad de Turumayo.

Para este proyecto se realizó una entrevista al personal (6) que trabaja en el restaurante incluyendo al dueño para así indagar sobre la situación que se encontraba este, además se realizó una investigación sobre el diseño organizacional y temas referentes para tener una idea de lo que el restaurante necesitaba. Se realizó un análisis interno y externo, una matriz FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del restaurante, también se sugirió la misión, visión, así como un organigrama para que el personal tenga claro su nivel jerárquico y cuáles son sus superiores, además de esto se elaboró un manual de funciones y manual de procedimientos de cada puesto de trabajo para que cada uno del personal tenga claro cuál es su función en el restaurante.

Finalmente se elaboró una propuesta de implementación viendo las actividades a realizar, el costo de estas y el impacto que tendrán.

Todas propuestas se realizaron pensando en mejorar la calidad de la atención al cliente y la continuidad de los servicios ofrecidos por el Restaurante “Los Manzanos”.

Palabras clave: Diseño, organizacional, personal, restaurante