

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS**



**Materia:**

Teoría de Sistemas

**Docente:**

Ing. Milagro Alicia González de Reyes

**Trabajo de Investigación:**

Teoría General de Sistemas Aplicada en las Organizaciones.

**Integrantes:**

Marlon Adonay Alemán González AG22011

Diego Alejandro Flores Montesinos FM22026

Steven Edgardo Vásquez Cruz C21034

Vilma Mercedes Barrios Reyes BR21039

Ariana Jorleny Sedillo Flores SF22015

Vilma María Gutiérrez Juárez GJ20005

**Ciudad Universitaria, 06 de noviembre de 2025**

## Índice

Introducción.....	1
Justificación .....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos .....	3
Identificación De La Empresa.....	4
Razón Social de la Empresa .....	4
Giro o Actividad Económica.....	4
Estructura Organizacional.....	5
Identificación de las funciones primarias de la empresa .....	6
Provisión de partes.....	6
Regeneración de partes.....	6
Organización.....	7
Identificación de los Subsistemas que Conforman la Empresa .....	8
Subsistema Psicosocial .....	8
Subsistema Técnico .....	8
Subsistema Administrativo.....	9
Identificación de la empresa desde el punto de vista sistémico .....	11
Identificación de la empresa desde el punto de vista sistemático.....	13
Sistemas de control de la empresa .....	15
Conclusión.....	18
Anexos .....	19

# Introducción

En este trabajo se presenta el análisis de la empresa **American Bistro & Bar**, ubicada en Plaza El Encuentro, San Miguel. El propósito del estudio es aplicar los conceptos de la **Teoría General de Sistemas (TGS)** para comprender cómo funciona la organización internamente y cómo sus diferentes áreas y procesos se relacionan entre sí. Este enfoque nos permite observar la empresa como un sistema compuesto por personas, recursos, procedimientos y estructuras que trabajan de manera coordinada para ofrecer un servicio.

A través de la recolección de información realizada mediante una entrevista a una empleada del restaurante, fue posible identificar la estructura organizativa de la empresa, los roles del personal, la distribución de funciones, los procesos operativos, los mecanismos de comunicación, la atención al cliente y los sistemas de control que regulan su funcionamiento. Esta información servirá como base para analizar los subsistemas técnico, administrativo y psicosocial, así como el flujo de información y la interacción de la empresa con su ambiente externo.

El objetivo de este análisis es comprender la empresa desde una visión sistémica, es decir, reconocer cómo cada una de sus partes influye en el funcionamiento total. Con ello, buscamos identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el grado de coherencia entre sus procesos. Finalmente, este enfoque nos permitirá concluir de manera fundamentada cómo la empresa logra mantener su operación y adaptación en su entorno.

## Justificación

La elaboración de este trabajo es importante porque permite comprender el funcionamiento interno de una organización real aplicando los principios de la Teoría General de Sistemas. Este enfoque facilita el análisis de la empresa como un conjunto de procesos, recursos humanos, herramientas, normas y relaciones que interactúan entre sí para alcanzar objetivos. En el caso de American Bistro & Bar, comprender la relación entre sus áreas de trabajo, los procesos de atención al cliente, la distribución de funciones del personal y los mecanismos de control interno es fundamental para identificar cómo se logra la eficiencia en su operación diaria.

La información utilizada para este análisis fue recopilada mediante una entrevista realizada a una empleada del restaurante, quien brindó datos relacionados con la estructura organizativa, las funciones del personal, los procesos internos, la comunicación y los sistemas de control. Esto permitió obtener una perspectiva directa y confiable del funcionamiento de la empresa.

Este análisis es relevante porque permite conectar la teoría con la práctica, desarrollando la capacidad de observar y describir el funcionamiento de la empresa desde una perspectiva estructural y dinámica. Además, posibilita reconocer fortalezas, oportunidades de mejora y la manera en que la organización se adapta a las necesidades de su entorno. Por lo tanto, este estudio no solo fortalece el aprendizaje académico, sino que también favorece la comprensión de la empresa como un sistema abierto, interdependiente y en constante interacción con su ambiente.

# **Objetivos**

## **Objetivo General**

Analizar el funcionamiento de la empresa American Bistro & Bar desde el enfoque de la Teoría General de Sistemas, identificando sus componentes, procesos, comunicación interna y mecanismos de control, con el fin de comprender cómo sus partes interactúan para mantener su operación y funcionamiento en su entorno.

## **Objetivos Específicos**

- Describir la estructura organizativa de la empresa y la distribución del personal en sus distintas áreas.
- Identificar las funciones principales que desempeñan los trabajadores según su rol dentro del restaurante.
- Examinar los subsistemas técnico, administrativo y psicosocial que permiten el funcionamiento de la empresa.
- Analizar el flujo de comunicación interna y los canales utilizados para la transmisión de instrucciones y decisiones.
- Evaluar los sistemas de control internos que regulan el uso de recursos, el desempeño del personal y la calidad del servicio.

# **Identificación De La Empresa**

**Nombre de la empresa:** American Bistro & Bar

**Ubicación:** Plaza El Encuentro, San Miguel, El Salvador

**Tipo de empresa:** Prestadora de servicios (restaurante y bar)

American Bistro & Bar es un restaurante que ofrece un ambiente cómodo y moderno para el consumo de alimentos preparados y bebidas. Su servicio se basa en la atención directa al cliente en mesa, combinando rapidez en la preparación con una experiencia agradable durante la visita. La empresa busca ofrecer alimentos frescos y preparados al momento, razón por la cual mantiene control sobre la calidad de la materia prima y los procesos de cocina.

## **Razón Social de la Empresa**

La razón social de la empresa corresponde a su nombre comercial American Bistro & Bar, bajo el cual opera legalmente y realiza sus actividades relacionadas con la preparación y venta de alimentos y bebidas para consumo dentro del establecimiento.

## **Giro o Actividad Económica**

La empresa pertenece al sector servicios, específicamente al servicio de alimentos y bebidas. La empresa se dedica a:

- Preparación de alimentos como hamburguesas, comidas rápidas y almuerzos.
- Elaboración de bebidas frías, calientes y coctelería.
- Atención y servicio al cliente dentro del establecimiento.

## Estructura Organizacional

La empresa cuenta con **12 empleados** distribuidos de la siguiente manera:

Área / Departamento	Puesto o Cargo	Función Principal
<b>Administración.</b>	Gerente Administrador.	Dirigir y coordinar la operación general de la empresa.
<b>Administración.</b>	Encargado de Cocina.	Supervisar preparación de alimentos e inventarios.
<b>Administración.</b>	Encargado de Salón.	Coordinar atención al cliente y orden del área.
<b>Administración.</b>	Encargado de Caja.	Registrar ventas y realizar facturación.
<b>Cocina.</b>	Personal de Cocina.	Preparar alimentos y mantener higiene del área.
<b>Bebidas.</b>	Personal de Barra.	Preparar bebidas y apoyar atención al cliente.
<b>Salón.</b>	Meseros/Saloneros.	Atender al cliente, tomar pedidos y servir la mesa.

### Toma de Decisiones

Las decisiones principales dentro de la empresa son tomadas por el Gerente Administrador en coordinación con los encargados de área, quienes supervisan y asignan tareas según las necesidades del servicio.

# **Identificación de las funciones primarias de la empresa**

La empresa American Bistro y Bar puede analizarse como un sistema organizacional conformado por diversas funciones primarias que garantizan su estabilidad, eficiencia y adaptación al entorno. En este apartado se describen las tres funciones asignadas: Provisión de partes, Regeneración de partes y Organización, aplicadas al contexto real de la empresa.

## **Provisión de partes**

Esta función se refiere al conjunto de procesos mediante los cuales el sistema obtiene los recursos necesarios para su funcionamiento. En el caso de American Bistro y Bar, la provisión de partes abarca tanto los recursos materiales como los humanos y tecnológicos que permiten el desarrollo de sus actividades diarias.

- Recursos materiales: Incluyen los alimentos frescos utilizados en la cocina (carnes, vegetales, condimentos, pan, bebidas, etc.), los utensilios, uniformes, mobiliario y materiales de limpieza.
- Recursos tecnológicos: Se utilizan tablets para la toma de pedidos, sistemas de facturación, cámaras de seguridad y televisores para ambientación y control interno.
- Recursos humanos: El personal está distribuido estratégicamente en áreas como cocina, bebidas, salón y caja, garantizando que cada proceso del servicio esté cubierto y coordinado.

La empresa mantiene una planificación semanal de inventario y realiza pedidos a proveedores locales, lo que asegura la continuidad del servicio sin interrupciones. Asimismo, el gerente y los encargados de área supervisan el uso racional de los recursos, evitando desperdicios o pérdidas.

## **Regeneración de partes**

Esta función representa la capacidad del sistema para mantener y renovar sus componentes, asegurando su estabilidad y permanencia en el tiempo. En American Bistro y Bar, la regeneración de partes se manifiesta a través de prácticas orientadas al bienestar del personal, mantenimiento de equipos y mejora continua del servicio. Se realizan revisiones periódicas del equipo de cocina, utensilios y mobiliario para evitar fallos que afecten la operación.

Durante temporadas de alta demanda, la empresa contrata personal temporal, lo que refleja una capacidad de adaptación ante el aumento de clientes.

El entrenamiento constante y la supervisión diaria garantizan que los empleados mantengan un desempeño eficiente y un servicio al cliente de calidad.

En cuanto a los recursos materiales, se reponen los insumos diariamente según la demanda y se controla la frescura de los alimentos, manteniendo estándares de calidad.

Con estas acciones, el sistema empresarial se renueva y fortalece, asegurando la continuidad de su funcionamiento y la satisfacción del cliente.

## Organización

La organización constituye la función encargada de coordinar las actividades y roles dentro del sistema para que todos los elementos trabajen de forma armónica hacia los objetivos comunes.

En American Bistro y Bar, la organización se caracteriza por:

- Una estructura jerárquica clara, encabezada por un gerente administrador, seguido de encargados de cocina y salón, y luego el personal operativo.
- Asignación semanal de tareas, donde se define la función de cada empleado según el área correspondiente.
- Comunicación formal, mediante mensajes, reuniones y comandas impresas, lo que garantiza la correcta transmisión de órdenes.
- Cumplimiento de normas internas, como uso de uniforme, puntualidad y presentación personal adecuada.
- Esta organización permite mantener el orden, optimizar los recursos y asegurar que cada proceso dentro del sistema contribuya al logro de los objetivos globales de la empresa.

## Conclusión

Las funciones de provisión, regeneración y organización conforman un subsistema esencial dentro del sistema general de American Bistro y Bar. Gracias a su adecuada gestión, la empresa logra mantener el equilibrio entre sus recursos, personal y procesos, garantizando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

# **Identificación de los Subsistemas que Conforman la Empresa**

**Empresa:** American Bistro y Bar – Plaza El Encuentro, San Miguel

**Total de empleados:** 12

**Áreas principales:** Cocina, Bebidas, Salón y Caja.

## **Subsistema Psicosocial**

Este subsistema se relaciona con las personas, su interacción, clima laboral y formas de comunicación.

En American Bistro y Bar, la dinámica entre los trabajadores se basa en una comunicación formal, donde las instrucciones se transmiten principalmente por mensajes y reuniones internas. El personal se organiza por áreas, y cada empleado conoce claramente su rol:

- Cocina: preparación de alimentos y control de materias primas.
- Bebidas: preparación y suministro de todo tipo de bebidas.
- Salón: atención al cliente y orden del área común.

Existe también la figura de encargados o supervisores, quienes mantienen el orden, asignan actividades y revisan el cumplimiento de tareas e inventarios. El ambiente laboral busca ser respetuoso y orientado al trabajo en equipo, especialmente en temporadas de alta demanda, donde se realizan contrataciones adicionales.

Este subsistema muestra:

- Relaciones organizadas y jerárquicas.
- Trabajo colaborativo por áreas.
- Comunicación estructurada para eficiencia.
- Atención en el trato hacia el cliente como parte clave del servicio.

## **Subsistema Técnico**

Este subsistema comprende los procesos, recursos, herramientas y tecnología utilizada para brindar el servicio.

Las operaciones diarias del restaurante se centran en:

1. Limpieza general de todas las áreas.
2. Preparación de alimentos y bebidas.
3. Atención al cliente siguiendo un proceso definido:
  - o Se recibe y acompaña al cliente.
  - o Se toma la orden en los primeros minutos.
  - o La comida se entrega en aproximadamente 10 minutos, manteniendo la calidad del producto.

Recursos utilizados:

- Tablet para toma de pedidos.
- Sistema de facturación.
- Cámaras de seguridad.
- Pantallas de televisión y equipos de cocina.

El control de la calidad se asegura mediante el uso de productos frescos y alimentos preparados al momento, sin alimentos preprocesados o importados.

## **Subsistema Administrativo**

Este subsistema organiza y dirige el funcionamiento general de la empresa, así como la toma de decisiones.

La administración está a cargo de:

- Gerente administrador
- Encargados de cocina y salón (líderes operativo-estratégicos)

Mecanismos administrativos y de control:

- Comunicación interna mediante comandas impresas y mensajes digitales.
- Registro de información contable por medio de facturas e inventarios.
- Control del uso de materiales mediante conteos regulares.
- Control financiero mediante depósito del efectivo recolectado.
- Evaluación del desempeño basada en la satisfacción del cliente y metas diarias.

Además, la empresa posee normas internas, como uso correcto del uniforme, apariencia personal adecuada y cumplimiento de horarios.

## **Conclusión del Análisis Sistémico**

American Bistro y Bar funciona como un sistema organizado donde:

- Las personas (subsistema psicosocial) trabajan de manera coordinada y con roles definidos.
- Las operaciones (subsistema técnico) están estructuradas para ofrecer un servicio rápido y con calidad.
- La gestión y control (subsistema administrativo) garantizan el orden, la eficiencia y la toma de decisiones.

La interacción equilibrada entre estos tres subsistemas permite a la empresa mantener su funcionamiento y adaptarse a la demanda.

# Identificación de la empresa desde el punto de vista sistémico

Proceso de retroalimentación:	En American Bistro y Bar, la retroalimentación proviene principalmente de los clientes, quienes expresan sus comentarios por medio de mensajes, redes sociales o directamente al personal. Cuando se presentan errores en el servicio, la empresa responde ofreciendo soluciones inmediatas, como productos de cortesía o corrección de pedidos. Esto permite evaluar el desempeño del personal y ajustar los procesos para mejorar la atención. Desde la TGS, este mecanismo ayuda a mantener el equilibrio del sistema y garantiza la mejora continua.
Ambiente:	El ambiente de la empresa está formado por factores externos como los clientes, los proveedores y la competencia local. También influyen las temporadas de alta demanda y las tendencias en redes sociales. Estos elementos afectan el funcionamiento interno, por lo que la empresa se adapta organizando mejor al personal y aplicando estrategias de promoción. Esto demuestra que American Bistro y Bar es un <b>sistema abierto</b> , que interactúa y se ajusta constantemente al entorno.

Entradas	Salidas
Materia prima: carnes, vegetales, pan, bebidas y demás insumos utilizados para la preparación de alimentos.	<b>Alimentos y bebidas preparados</b> listos para consumo.
<b>Recurso humano:</b> cocineros, meseros, personal de bebidas, cajero y administración.	<b>Servicio de atención al cliente</b> brindado en el área de salón.
<b>Información:</b> pedidos de los clientes, instrucciones internas y control de inventarios.	<b>Experiencia del cliente</b> , que puede ser positiva o negativa según la calidad del servicio.
<b>Recursos tecnológicos:</b> Tablet, sistema de facturación, cámaras de seguridad y pantallas.	<b>Ingresos económicos</b> obtenidos por la venta de los productos.
<b>Capital económico:</b> ingresos utilizados para compra de insumos, pago de servicios y salarios.	<b>Residuos y desechos</b> , propios de la preparación y consumo de alimentos.

# **Identificación de la empresa desde el punto de vista sistemático**

El análisis sistemático permite observar cómo fluye la información dentro de la empresa, identificando los elementos que intervienen en el proceso comunicativo: la fuente, el transmisor, el canal, el receptor y el destinatario.

Este enfoque complementa el análisis sistémico anterior, ya que muestra cómo la comunicación interna y externa permite mantener la coordinación y el control del sistema organizacional.

## **Fuente de información**

En American Bistro y Bar, la fuente principal de información son las instrucciones y decisiones emitidas por la gerencia y los encargados de área.

De ellos provienen los lineamientos operativos, la planificación de tareas, los inventarios, los horarios y las metas diarias.

También actúan como fuentes de información los clientes, ya que sus pedidos, opiniones y sugerencias alimentan el proceso comunicativo de retroalimentación que impulsa la mejora del servicio.

## **Transmisor**

El transmisor está representado por los encargados de cocina, bebidas y salón, quienes reciben la información de la gerencia y la comunican al resto del personal.

Ellos son responsables de interpretar las órdenes, asignar tareas y verificar que se cumplan las indicaciones, actuando como puente entre la dirección y el personal operativo.

## **Canal**

Los canales de comunicación utilizados en la empresa son tanto formales como tecnológicos.

Entre los más importantes se encuentran:

- Mensajes directos y grupos internos para asignación de tareas.
- Reuniones breves para coordinar actividades diarias.
- Comandas impresas para transmitir los pedidos desde el área de salón hacia cocina y caja.
- Aplicaciones digitales (WhatsApp) para recibir pedidos o comentarios de los clientes.

- El uso de estos canales permite mantener una comunicación continua, clara y estructurada entre las diferentes áreas del restaurante.

### **Receptor**

Los receptores son los empleados de cada área, quienes ejecutan las instrucciones recibidas y se encargan de materializar la información en acciones concretas: preparar alimentos, atender a los clientes, registrar ventas o mantener el orden del lugar.

Cada trabajador interpreta los mensajes según su rol dentro del sistema, asegurando que la información se transforme en resultados tangibles.

### **Destinatario**

El destinatario final de toda la información y esfuerzo organizacional es el cliente, quien recibe el producto o servicio resultante del proceso comunicativo y operativo.

La satisfacción del cliente refleja la efectividad del flujo informativo, pues si la comunicación interna es clara y eficiente, el servicio ofrecido será de alta calidad.

Asimismo, los comentarios y valoraciones del cliente retornan al sistema como parte del proceso de retroalimentación, contribuyendo a la mejora continua de la empresa.

### **Conclusión**

El análisis sistemático de American Bistro y Bar demuestra que la comunicación es un componente esencial dentro del sistema organizacional.

A través de un flujo constante de información entre la gerencia, los encargados, el personal y los clientes, la empresa logra coordinar sus actividades, mantener el control operativo y asegurar la satisfacción del cliente.

De esta forma, la comunicación se convierte en el vínculo que une todos los subsistemas (psicosocial, técnico y administrativo), garantizando la funcionalidad y estabilidad del sistema global.

# Sistemas de control de la empresa

En toda organización considerada como un sistema, los mecanismos de control representan el proceso mediante el cual se verifica, regula y corrige el funcionamiento de cada uno de sus componentes.

Estos controles aseguran que la empresa se mantenga en equilibrio dinámico, adaptándose a los cambios del entorno y cumpliendo sus metas operativas y estratégicas.

En el caso de American Bistro y Bar, los sistemas de control se manifiestan a través de diversas prácticas administrativas, operativas y normativas que garantizan la eficiencia, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

## 1. Controles internos

Los controles internos permiten que el sistema funcione correctamente, evitando desviaciones en los procesos y garantizando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### a) Control financiero y de recursos materiales

- Se realiza un registro constante de inventarios en las áreas de cocina y bebidas.
- El dinero recaudado se deposita diariamente en el banco, previniendo pérdidas o mal manejo de fondos.
- Los insumos y materiales se supervisan mediante conteos regulares y facturas, garantizando la trazabilidad de los recursos.
- El gerente y los encargados verifican el uso adecuado de los materiales, reduciendo el desperdicio y optimizando costos

### b) Control del tiempo y desempeño de la persona

- Cada empleado cumple con un horario definido, establecido para mantener la coordinación entre turnos.
- Se evalúa el cumplimiento de metas diarias, como número de pedidos atendidos o satisfacción del cliente.
- Los encargados de área monitorean la puntualidad, el comportamiento y la eficiencia de los trabajadores.
- En casos de incumplimiento, se aplican medidas correctivas y se brinda retroalimentación directa.

### c) Control de la calidad del servicio

- Se asegura el uso de productos frescos y preparación artesanal para mantener los estándares del restaurante.
- Se supervisa la presentación de los platillos, la limpieza de las áreas y el trato del personal hacia los clientes.
- Si se detectan errores en pedidos o demoras, se aplican acciones inmediatas como la reposición del producto o la entrega de un obsequio de cortesía, reforzando la fidelidad del cliente.

## **2. Controles externos**

- Los controles externos están orientados a la relación del sistema con su entorno, y permiten ajustar las estrategias en función de los cambios del ambiente.
- La empresa recibe retroalimentación constante de los clientes a través de redes sociales, mensajes o interacciones directas en el local.
- Los comentarios son analizados por el gerente y el personal, quienes toman medidas para corregir fallos o mejorar procesos.
- Se monitorea la competencia local y las tendencias del mercado, adaptando los precios y promociones para mantener la preferencia del público.
- El entorno también incluye la relación con proveedores, con quienes se establecen controles sobre la calidad de los insumos y los plazos de entrega.

Estos mecanismos garantizan que la empresa mantenga su flexibilidad y capacidad de adaptación, rasgos fundamentales de un sistema abierto según la Teoría General de Sistemas.

## **3. Normas internas y reglamentos**

American Bistro y Bar cuenta con un conjunto de normas internas que regulan la conducta y presentación del personal, fortaleciendo el orden y la imagen corporativa:

- Uso obligatorio del uniforme completo y limpio durante la jornada laboral.
- En el caso de los hombres, mantener cabello corto y sin barba; en el de las mujeres, no usar accesorios llamativos.
- Cumplimiento estricto de horarios, respeto entre compañeros y atención al cliente.
- Mantener la higiene personal y del área de trabajo como requisito esencial del servicio.

- Estas normas forman parte del sistema de control conductual, que busca alinear las acciones individuales con los objetivos colectivos del sistema.

#### **4. Evaluación y retroalimentación**

- El proceso de control culmina con la evaluación de resultados y la retroalimentación, que permiten mejorar continuamente las operaciones.
- Los resultados diarios (ventas, pedidos, satisfacción del cliente) se analizan para identificar aciertos y áreas de mejora.
- La opinión de los clientes se utiliza como indicador de desempeño y de eficiencia del servicio.
- Los encargados de área comunican los hallazgos en reuniones internas, estableciendo ajustes y nuevas metas.
- Este ciclo de evaluación, corrección y mejora constante refleja el principio de homeostasis dentro del sistema organizacional.

#### **Conclusión de sistemas de control**

Los sistemas de control en American Bistro y Bar son los mecanismos que permiten mantener el equilibrio y la coordinación entre sus diferentes subsistemas: psicosocial, técnico y administrativo.

A través de la supervisión continua, la evaluación del desempeño, la gestión de recursos y la retroalimentación del entorno, la empresa logra asegurar la calidad de su servicio y su permanencia en el mercado.

Desde el enfoque de la Teoría General de Sistemas, estos controles representan el proceso de autorregulación que mantiene la estabilidad del sistema frente a los cambios del ambiente, garantizando su funcionamiento eficiente y su desarrollo sostenible.

## Conclusión

El análisis realizado a la empresa **American Bistro & Bar** permitió comprender su funcionamiento desde el enfoque de la **Teoría General de Sistemas**, observando cómo las diferentes áreas, recursos y procesos se relacionan entre sí para lograr el propósito principal: brindar un servicio de calidad al cliente.

Se identificó que la empresa cuenta con una **estructura organizativa definida**, donde cada empleado tiene funciones específicas y existe una cadena de supervisión clara. La coordinación de áreas como cocina, bebidas, salón y administración permite mantener un flujo de trabajo ordenado y eficiente.

Asimismo, se reconoció la importancia del **subsistema psicosocial**, ya que el trabajo en equipo, el clima laboral y la comunicación formal influyen directamente en la atención al cliente. El **subsistema técnico** se evidencia en los procesos de preparación de alimentos, uso de herramientas tecnológicas y control de inventarios. Por su parte, el **subsistema administrativo** asegura la toma de decisiones, cumplimiento de normas y el control del desempeño.

Finalmente, se observó que la empresa funciona como un **sistema abierto**, en constante interacción con su entorno, adaptándose a cambios en la demanda y retroalimentándose a través de las opiniones de los clientes. Esto permite mantener y mejorar sus procesos, fortaleciendo su servicio y competitividad.

## Anexos

**Anexo 1:** Fotografía del restaurante American Bistro & Bar.

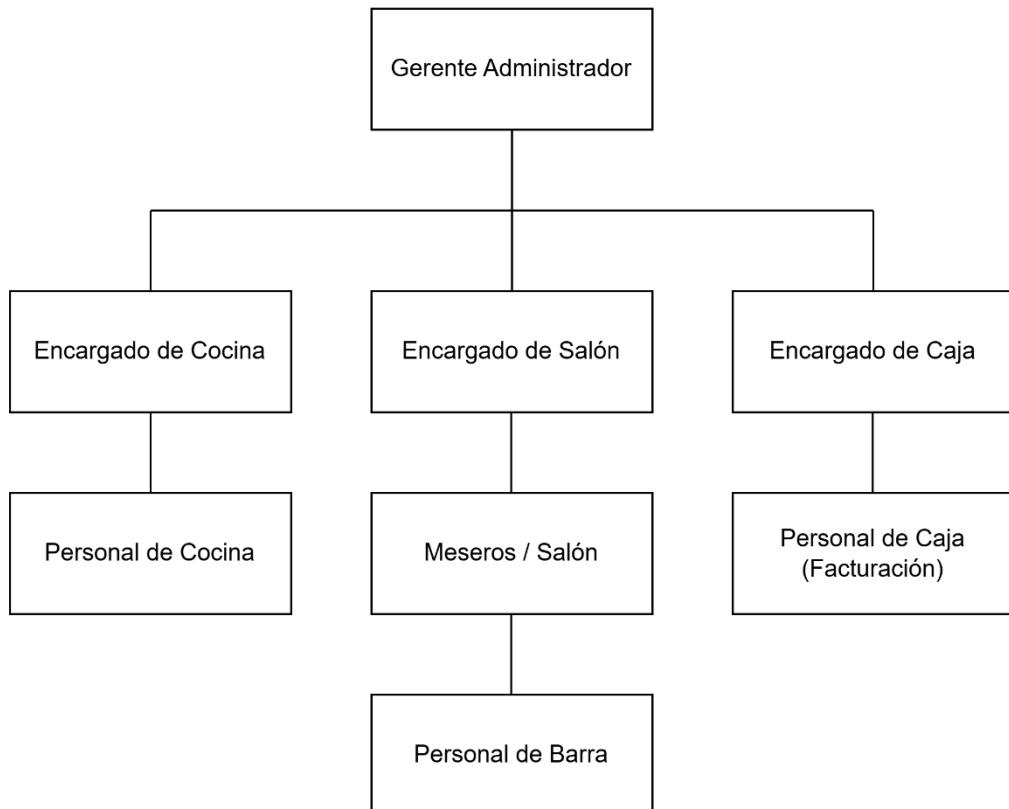
**Logo del Restaurante**





**Anexo 2:** Organigrama de la empresa.

### Organigrama de la Empresa American Bistro & Bar



**Anexo 3:** Registro de entrevista realizada.

**1. Estructura organizacional y cantidad de personal**

- Nombre de la empresa y ubicación:

American Bistro y Bar, plaza el encuentro San Miguel, El Sitio.

- ¿Cuántos empleados trabajan actualmente en la empresa?

Son 12 empleados

- ¿Cómo se distribuyen los empleados por área o departamento?

Por área

- ¿Cuáles son los principales cargos o puestos existentes?

Cocina, bebida, salón, caja

- ¿Cuántas personas ocupan cargos administrativos?

4 personas, gerente administrador, encargado de cocina y salón

- ¿Quién o quiénes toman las decisiones principales dentro de la empresa?

Los encargados del restaurante

- ¿Cuáles son las tareas o funciones principales de cada puesto?

**Cocina:** sacar inventario de materia prima

**Bebida:** sacar toda clase de bebida

**Salón:** atender al cliente y aseo de área común

- ¿Existen supervisores o encargados de área? ¿Qué funciones cumplen?  
Si, tienen que revisar la cocina, revisar asignaciones, sacar pedidos, inventario
- ¿Qué tipo de comunicación existe entre los empleados (formal/informal)?  
Formal
- ¿Cómo se coordinan las actividades entre los diferentes departamentos?  
Dando las asignaciones semanales
- ¿Qué acciones toman para adaptarse a los cambios del entorno (mayor época de demanda)?  
Se organizan los que están en cada área, contratación por temporadas de alta demanda

## **2. Procesos y operaciones (subsistema técnico)**

- ¿Cuáles son las actividades principales que realiza la empresa a diario?  
Limpieza general en todas las áreas  
Preparación de alimentos
- ¿Qué recursos materiales o tecnológicos utilizan para operar?  
Tablet, computadoras, cámaras, pantallas de televisión.
- ¿Qué procesos siguen para producir o brindar su servicio?  
Primero se da la bienvenida al cliente, se lleva a la mesa, en 5 minutos se le toma la orden, se tardan 10 minutos en salir completa la orden, posteriormente se le entrega lo que pide.
- ¿Cómo se controlan la calidad o los resultados de esos procesos?  
Calidad de productos frescos, todo hecho a mano sin nada de importación

- ¿Qué tipo de herramientas o software utilizan (si es que se utiliza)?

Facturación

### **3. Comunicación e información (subsistema administrativo y sistemático)**

- ¿Cómo se comunican internamente las instrucciones o decisiones?

Por medio de comandas, a través de una impresora

- ¿Quién transmite la información importante dentro de la empresa?

Gerentes principales

- ¿Qué canales de comunicación usan (reuniones, mensajes, informes, verbal)?

Mensajes y reuniones

- ¿Cómo se recibe la información del entorno externo (clientes, proveedores, comunidad)?

Por medios de pedidos, aplicación (WhatsApp) se hace a domicilio

- ¿Se registran o documentan las decisiones o reportes internos?

Factura, inventario, boletas de pago

### **4. Retroalimentación y ambiente**

- ¿Como recibe la empresa comentarios o sugerencias de sus clientes?

De buena manera mediante mensaje de textos

- ¿Qué medidas toman cuando detectan errores o problemas en el servicio?

Se le da un producto de cortesía

- ¿Cómo evalúan el desempeño de los empleados o la satisfacción del cliente?  
Se evalúa el servicio y la atención
- ¿Qué factores externos (económicos, sociales, ambientales) afectan su funcionamiento?  
No tiene
- ¿Qué estrategias usan para mejorar o corregir sus procesos?  
A través de redes sociales(Marketing)

## 5. Sistemas de control

- ¿Tienen normas internas o políticas establecidas, cuales?  
Traer el uniforme completo (reglamento interno)y no traer barba, cabello recortado en hombres, en las mujeres no traer accesorios
- ¿Quién supervisa que se cumplan las tareas o los procedimientos?  
Gerente
- ¿Cómo se controla el uso de recursos (materiales, dinero, tiempo)?  
**Dinero:** se lleva al banco  
**Materiales:** por medio de inventarios  
**Tiempo:** Horarios
- ¿Qué tipo de seguimiento hacen al cumplimiento de metas o resultados?  
Hay metas diarias

## **6. Datos complementarios para el análisis sistémico**

- ¿Qué factores considera la empresa como fortalezas o debilidades?

Por las hamburguesas, lunch y combos económicos

- ¿Cuáles son los principales retos que enfrentan actualmente?

Llegar a la meta, sugerencias