

UNIVERSIDAD VERACRUZANA

FACULTAD DE NEGOCIOS Y TECNOLOGÍAS CAMPUS IXTACZOQUITLÁN

PROGRAMA EDUCATIVO:

Licenciatura en Administración

ACTIVIDAD:

Taqueria TAKIRIN

EXPERIENCIA EDUCATIVA:

Formulación y Evaluación de proyectos

DOCENTE:

Cecilia Goytia Acevedo

PRESENTAN:

Ibáñez Domínguez Carlos Martínez Gorgonio Alfonso Mata Martínez Ana Laura Ponce Quiroz Flavio César Rivera Luna Perla Guadalupe Tolentino Campos Martín Velázquez Pineda Gloria Anel

IXTACZOQUITLÁN, VER. A 20 DE NOVIEMBRE DE 2025

**Perfil de puestos**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Gerente | Servicio, producción, administración | | Dirección |
| **Objetivo** | | | |
| Se encargará de ofrecer un menú de alta calidad y de motivar a nuestro personal para ofrecer una excelente atención al cliente. garantizar que el funcionamiento del restaurante sea eficiente, además de mantener un nivel elevado de producción, productividad, calidad y estándares de servicio al cliente. Queremos que sepa cómo supervisar el restaurante, comprobar que todo está bien con los clientes y aprovechar la capacidad del restaurante al máximo. También es esencial experiencia en gestión de parrilla, ya que contratará parrilleros y personal de servicio, creará los horarios de trabajo, supervisará la preparación de la comida y garantizará que se cumplan las normativas de salud y seguridad en el restaurante. Esperamos que de ejemplo y anime a nuestro personal en los momentos más ajetreados en un entorno de ritmo rápido. En último término, se encargará de garantizar que nuestro restaurante funcione óptimamente y que los clientes tengan una experiencia culinaria agradable. | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| * Mantener los ingresos, rentabilidad y objetivos de calidad del restaurante * Gestión del personal: Contratar, capacitar y motivar al equipo de trabajo * Supervisión del servicio al cliente: Garantizar que los clientes tengan una experiencia excelente * Control de costos y presupuesto: Seguir los ingresos y gastos, y ajustar los presupuestos * Planificación de menús: Colaborar con el chef para planificar menús sostenibles * Relación con proveedores: Gestionar la compra de ingredientes y la relación con proveedores * Gestión de reservas y horarios: Coordinar para optimizar el flujo de clientes * Gestión operativa: Asegurar que todas las operaciones fluyan sin contratiempos * Planificación estratégica: Tomar decisiones clave para el éxito a largo plazo del restaurante | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
| * Comensales   Coordinador de Planeación y Evaluación Académica  Coordinador de Planeación y Evaluación Académica   * Proveedores | | * Todo el personal del restaurante | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 25 años  Edad máxima: 50 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Lic. en gastronomía  Idiomas: español  Experiencia: 1 año en puestos a fin  Conocimientos: En administración y gastronomía | | * Liderazgo * Comunicación * Gestión del tiempo * Habilidades interpersonales * Adaptación * Resolución de problemas * Orientación al cliente * Conocimiento gastronómico * Habilidades financieras * Capacidad de trabajo bajo presión * Dotes de parrilla y servicio | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Jefe de compras | Compras | | Gerencia |
| **Objetivo** | | | |
| Realizar, controlar y validar las compras de productos o servicios que requiera el restaurante tanto en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al mejor precio que permita el mercado | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| * Realizar las compras diarias, manteniendo los diferentes almacenes bajo la estrategia de máximos y mínimos sin poner el riesgo de algún faltante | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
| * Clientes   Planeación y Evaluación Académica  Coordinador de Planeación y Evaluación Académica   * Proveedores | | * Gerente * Meseros * Parrillas | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 22 años  Edad máxima: 50 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Preparatoria  Idiomas: español  Experiencia: 1 año en puestos similares  Conocimientos: | | * Excelentes habilidades organizativas * Fuertes habilidades de comunicación * Buena comprensión de las matemáticas * Capacidad para comprender los riesgos potenciales y las recompensas de varias compras. * Comprensión del mercado y el valor de los bienes de consumo | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Cajera | Servicio | | Gerencia |
| **Objetivo** | | | |
| Administrar y procesar los pagos de los clientes, entregar facturas y atender el servicio a domicilio | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| * Recibir pagos en efectivo, tarjetas, cheques, vales, entre otros * Emitir recibos, reembolsos y cambios * Resolver dudas y quejas de los clientes * Mantener el orden y la limpieza de la zona de caja * Ayudar a mantener el comedor limpio y surtido * Realizar ventas adicionales * Cumplir con las normas de seguridad e higiene | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
| * Clientes   Planeación y Evaluación Académica  Coordinador de Planeación y Evaluación Académica   * Proveedores | | * Gerentes * Meseros * Parrilla | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 20 años  Edad máxima: 50 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Preparatoria  Idiomas: español  Experiencia: 1 año en puestos Similares  Conocimientos: Manejo de aplicaciones, manejo de preferencias del sistema SOF restaurant, Manejo de office | | * Liderazgo * Comunicación * Gestión del tiempo * Resolución de problemas * Conocimiento gastronómico * Capacidad de trabajo bajo presión * Buen trato al cliente | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Parrillero | Parrilla | | Gerencia |
| **Objetivo** | | | |
| Preparar y asar alimentos a la parrilla en un restaurante | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| * Preparar, sazonar y condimentar la carne * Asar diferentes cortes de carne, pollo y vegetales * Controlar la temperatura de la parrilla * Mantener la limpieza y organización de la estación de la parrilla * Trabajar en la colaboración con otros puestos de cocina * Supervisar y capacitar al personal de la parrilla | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
| * Clientes   Coordinador de Planeación y Evaluación Académica  Coordinador de Planeación y Evaluación Académica   * Proveedores | | * Gerente * Personal de servicios * Supervisor de envíos * Lavaloza * Producción | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 20 años  Edad máxima: 50 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Preparatoria  Idiomas: español  Experiencia: 1 año en puestos a fin  Conocimientos: | | * Ser organizado y ordenado * Saber manejar varios procesos al mismo tiempo * Trabajar bajo presión * Tener buenos hábitos de higiene personal * Cumplir con el código de vestimenta de la empresa * Ser capaz de trabajar en horario flexible * Tener conocimientos básicos de funcionamiento y mantenimiento de equipos de cocina * Manejo y conocimiento de las normas y procedimientos para la seguridad alimentaria | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Mesero | Servicio | | Gerente |
| **Objetivo** | | | |
| El objetivo principal de un mesero es atender y satisfacer las necesidades de los clientes asegurarse de que los clientes en el restaurante tengan una experiencia agradable y satisfactoria. Esto implica ser amable, atento y dispuesto a responder cualquier pregunta que los clientes puedan tener sobre el menú o el servicio.  también aumentar las ventas, promocionando los especiales del día, ofreciendo sugerencias y complementarios, asegurándose de que la experiencia gastronómica supere las expectativas de los clientes. | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| Este ese el tipo de servicio más común: los meseros se encargan de todas las actividades necesarias en la sección de las mesas. Desde tomas la orden y servir a los alimentos hasta gestionar el pago. En este tipo de restaurantes, el servicio es más personalizado, ya que se atiende a los clientes directamente y por ende se pueden satisfacer solicitudes especiales, en comparación con otros tipos de establecimiento.   * Llevar las comandas de la cocina a las mesas de los clientes con rapidez y precisión * Actuar como punto de contacto entre el personal de salón y el de cocina * Comunicar las comandas en el sistema de comida a los parrilleros, prestando atención a prioridades y peticiones especiales (Alergias alimentarias) * Llevar las comandas de la cocina a las mesas de los clientes con rapidez y precisión * Poner las mesas, llevando y colocando los platos, saleros y servilletas * Servir bebidas y entrantes cuando lleguen los clientes * Asegurarse de que la comida se sirva siguiendo los estándares de seguridad * Comprobar si todo está bien con los clientes y llevar cualquier comanda adicional o servir más agua, según sea necesario * Retirar los platos y utensilios sucios * Responder a las preguntas de los clientes sobre los ingredientes y artículos de menú * Informar al gerente del restaurante sobre la opinión de los clientes | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
| * Comensales   Coordinador de Planeación y Evaluación Académica  Coordinador de Planeación y Evaluación Académica | | * Gerente * Parrilleros * caja | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 21 años  Edad máxima: 40 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Preparatoria  Idiomas: español  Experiencia: 1 año en puestos a fin  Conocimientos: Básico de atención a clientes | | Este es el tipo de servicio más común: los meseros se encargan de todas las actividades necesarias en la sección de las mesas. Desde tomar la orden y servir los alimentos hasta gestionar el pago. En este tipo de restaurantes, el servicio es más personalizado ya que se atiende a los clientes directamente y por ende se puede satisfacer solicitudes especiales en comparación con otros tipos de establecimientos. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **III. Descripción de puestos** | | | |
| **Puesto** | **Área** | | **Reporta a:** |
| Lavaloza | Cocina | | Gerencia |
| **Objetivo** | | | |
| La limpieza, organización de todos los utensilios de cocina | | | |
| **Responsabilidades y obligaciones** | | | |
| * Lavar y desinfectar platos, utensilios y equipos de cocina * Raspar en caso necesario los utensilios * Sacar los platos, vasos y cubiertos y organizarlos * Vaciar los contenedores de basura * Barrer y fregar la cocina * Limpiar los lugares de preparación de alimentos | | | |
| **Relaciones externas** | | **Relaciones internas** | |
|  | | * Gerente * Parrilla * Servicio | |
| **Perfil:** | | **Habilidades:** | |
| Edad mínima: 18 años  Edad máxima: 50 años  Sexo: Indistinto  Estado civil: Indistinto  Escolaridad: Preparatoria  Idiomas: español  Experiencia: Ninguna  Conocimientos: Limpieza | | * Estar de pie durante un turno de 8 horas * Levantar y llevar hasta 20 kg * Agacharse, trepar, alzarse, inclinarse y moverse rápidamente * Organización * Trabajar bajo presión * Buena actitud * Trabajar en equipo | |

**9.6 Organigrama**

Roberto Lira y Alma de Lira

Dirección

Gerardo Mansillas

Asesor

David Palafox

Contador

César Enrique Contreras

Mantenimiento

Alexis Lira

Administrador de sistemas

Carmen Rojas

Recursos humanos

Heladio Merced

Compras

Víctor

Gerente vespertino

Alexis Lira

Diseñador grafico

Samuel González

Gerente matutino

Lava trastes

Parrilla

Envíos

Meseros

Caja

Meseros

Parrilla

Producción

Loza

Coordinador parrilla

Supervisor de envíos y calidad

Para llevar

Cajero

Mesero 1

Parrillero matutino

Verduras

Mesas pares frontales

Mesas impares frontal

Pastorero

Salsas y jarabes

Cristalería

Parrillero lateral

Parrillero central

Salón de fondo

Mesero 2

Pastorero

Parrillero auxiliar

Guarniciones

Ensaladas

Parrillero vapor

**9.6.1 Organigrama de la nueva sucursal**

Roberto Lira y Alma de Lira

Dirección

Gerardo Mansillas

Asesor

David Palafox

Contador

Heladio Merced

Compras

Gerente

Producción

Lava trastes

Parrilla

Envíos

Meseros

Caja

Verduras, Ensaladas y guarniciones

Coordinador parrilla

Supervisor de envíos y calidad

Para llevar

Cajero

Mesas frontales

Parrillero vapor

Parrillero plancha

Salón de fondo

Salsas y jarabes

Pastorero