



**APÉNDICE B**

**CUESTIONARIO GERENTE**

---



Indicación: Marque con una cruz cuando la respuesta sea negativa.

## GERENTE

### A. Planificación

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. La empresa tiene misión.   |
| <input type="checkbox"/> | 2. El gerente conoce la misión de la empresa.                                 |
| <input type="checkbox"/> | 3. Existe en el restaurante un plan estratégico.                              |
| <input type="checkbox"/> | 4. El personal conoce las políticas.  |
| <input type="checkbox"/> | 5. Se elaboran pronósticos de venta.  |
| <input type="checkbox"/> | 6. Se establecen objetivos en la planeación.                                  |
| <input type="checkbox"/> | 7. Los planes que se hacen se ponen en marcha.                                |
| <input type="checkbox"/> | 8. Existe calendario de planeación.   |
| <input type="checkbox"/> | 9. La planeación la realiza el gerente.                                       |
| <input type="checkbox"/> | 10. Se consideran las sugerencias del personal para la elaboración de planes. |

### B. Organización

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Existe una buena relación del gerente con los empleados y viceversa.    |
| <input type="checkbox"/> | 2. Existe un organigrama actualizado.                                      |
| <input type="checkbox"/> | 3. Las tareas similares se agrupan para formar puestos de trabajo.         |
| <input type="checkbox"/> | 4. Existe supervisor de cocina, comedor y bar.                             |
| <input type="checkbox"/> | 5. El restaurante está organizado de tal forma que promueve la eficiencia. |

### C. Coordinación

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. El gerente delega la autoridad necesaria a sus colaboradores.                            |
| <input type="checkbox"/> | 2. Se realizan juntas con frecuencia para resolver problemas y planear actividades futuras. |

### D. Recursos Humanos

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Hay descripciones y perfiles de puestos de trabajo. |
| <input type="checkbox"/> | 2. Se lleva una selección de personal.                 |
| <input type="checkbox"/> | 3. Se evalúa el desempeño de los empleados.            |
| <input type="checkbox"/> | 4. Se da capacitación adecuada a los empleados.        |

### E. Dirección

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1. Se vigila la disciplina de los empleados.                |
| <input type="checkbox"/> | 2. Se da el mismo trato a todo el personal.                 |
| <input type="checkbox"/> | 3. De alguna manera se premia al empleado por su desempeño. |
| <input type="checkbox"/> | 4. Se utilizan técnicas de motivación para empleados.       |

**F. Control**

- 1. Tienen procedimientos para controlar: bebidas, alimentos, mano de obra e ingresos por ventas.
- 2. Existen controles que permiten detectar los problemas a tiempo.
- 3. Los controles son revisados periódicamente.
- 4. Se archivan los registros de productos vendidos en años anteriores.
- 5. Dichos registros se utilizan para hacer el pronóstico de ventas.

**G. Evaluación**

- 1. El gerente evalúa y analiza si se cumplen los objetivos.
- 2. Los empleados son evaluados de acuerdo al desempeño.
- 3. Periódicamente se revisan los planes para saber si es preciso hacer cambios.
- 4. Se pide sugerencias a los clientes y se utilizan para evaluar al restaurante.

**H. Compra de Productos**

- 1. Se usan especificaciones de compra para los productos.
- 2. Hay una persona responsable de las compras.
- 3. Se maneja un sistema de inventarios para compra de productos.
- 4. Se consideran las existencias del almacén para elaborar nuevos pedidos.
- 5. Se cotiza con diferentes proveedores antes de comprar.
- 6. Hay disponibilidad para comprar nuevos productos.

**I. Recepción de Productos**

- 1. Recibió entrenamiento el encargado de almacén.
- 2. El área de recepción está localizada cerca de la puerta de entrada.
- 3. Dicha área es suficientemente amplia para checar el pedido.
- 4. Existe todo el equipo necesario para recibir los productos.
- 5. Existe un horario para recibir los pedidos.
- 6. Se lleva un control diario de todos los artículos recibidos.
- 7. Revisado el pedido se almacena adecuadamente.
- 8. El personal sabe a quién dirigirse si existe algún problema con el pedido.
- 9. Revisa el gerente la papelería del almacén antes de ser enviada a contabilidad.

**J. Almacenamiento de Productos**

- 1. La gerencia dispone de información sobre la cantidad de productos almacenados.
- 2. Todos los productos almacenados se fechan.
- 3. Se realizan mensualmente inventarios físicos.
- 4. Se fumiga constantemente.



5. Se utiliza un método de control de inventario.

### K. Preparación de los Productos

- 1. Se utilizan recetas estandarizadas para la elaboración de cada platillo.
- 2. Se reciclan los sobrantes.
- 3. Se da mantenimiento al equipo de producción.
- 4. Todo el equipo necesario para la producción es verificado constantemente.
- 5. Existe buena relación entre el personal de servicio y el de cocina.
- 6. Los empleados de cocina se presentan uniformados y aseados.
- 7. Las cacerolas se cubren con tapadera por higiene.

### L. Servicio

- 1. Todo el personal se presenta debidamente uniformado y aseado.
- 2. El personal conoce perfectamente el menú (existencia, preparación, sugerencias).
- 3. El personal es cortés al dirigirse al cliente.
- 4. El personal está capacitado para poner correctamente la mesa, servir los alimentos y retirarlos.
- 5. Las órdenes son tomadas rápidamente y con corrección.

### M. Relación con los clientes

- 1. La gerencia tiene claro el concepto de servir al cliente.
- 2. Se dispone de procedimientos escritos para dar servicio.
- 3. Los empleados proveen a los clientes de un servicio rápido.
- 4. Los empleados saben cuando acudir al supervisor si existe un problema.
- 5. Los empleados tratan de satisfacer cualquier necesidad extra del cliente.
- 6. Los empleados agradecen al cliente por su visita.
- 7. Los empleados ponen atención en los pequeños detalles al atender al cliente.

### N. Higiene

- 1. Los empleados procurar su higiene personal.
- 2. El personal tiene prohibido fumar o utilizar goma de mascar en áreas de producción y servicio.
- 3. El almacén seco se mantiene limpio y bien ventilado.
- 4. Los suministros de limpieza están almacenados en un lugar separado de los ingredientes.
- 5. El área de refrigeración cuenta con un termómetro.
- 6. En el área de congelación se controla la temperatura.
- 7. Los productos descongelados no se vuelven a congelar.
- 8. El equipo y utensilios utilizados se encuentran limpios y en buen estado.
- 9. El personal tiene un adiestramiento sobre higiene.



10. Existe un plan de limpieza de las áreas de producción y servicio.

### O. Seguridad

1. El mobiliario y equipo se mantiene en buenas condiciones.  
 2. La iluminación es la adecuada.  
 3. El personal usa calzado de tacón bajo y con suela antiderrapante.  
 4. Se le ha enseñado al personal a manejar adecuadamente los utensilios y equipo.  
 5. El equipo eléctrico se desconecta antes de limpiarse.  
 6. Hay equipo contra incendio y la gente sabe usarlo.

### P. Mantenimiento

1. Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo en todas las áreas del restaurante.  
 2. Se supervisa que el personal haga su tarea en orden y dé un manejo adecuado al equipo.  
 3. El personal es capacitado para operar el equipo correctamente.

### Q. Procedimiento Administrativo de Trabajo

1. Hay límite de llamadas al personal.  
 2. Son programados los horarios de juntas.  
 3. La información se transmite a tiempo.  
 4. Se analizan y corrigen a tiempo los procedimientos que causen errores.

### R. Procedimiento de Recolección de Efectivo

1. Se utilizan calendarios rotativos para el personal de producción y servicio.  
 2. Las cuentas de clientes son contabilizadas y revisadas por el personal de servicio.  
 3. Se lleva un control de ingresos por ventas.  
 4. Cada turno comienza con un corte de caja.  
 5. Se investigan los faltantes y sobrantes de efectivo.  
 6. Se hace auditoria sorpresiva a la caja.  
 7. Son adecuados los controles de seguridad para proteger el efectivo.  
 8. Los fondos de la registradora son utilizados para pagar deudas sin aprobación del gerente.  
 9. El personal que maneja dinero es de confianza.

### S. Administración de Energía

1. Se apaga el equipo cuando no se usa.  
 2. La comida es preparada en grandes cantidades.  
 3. Se revisan los quemadores.



**T. Administración Financiera**

- 1. Los presupuestos anteriores sirven de base para crear nuevos presupuestos.
- 2. Existe capacitación para la operación de equipo sofisticado.
- 3. Se lleva un registro de reparación del equipo.
- 4. Los contadores que llevan los impuestos están involucrados en las compras del equipo.

**U. Opinión**

Si tuvieras los recursos qué cambiarías del restaurante

---

---

---

Si pudieras que conservarías del restaurante

---

---

---

Los cinco principales problemas del restaurante son:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

Las cinco cualidades principales del restaurante son:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

Por su colaboración, muchas gracias.