



Universidad Nacional de Ingeniería
Facultad de Ciencias y Sistema

T.Mon
658.812
M791
2006

Trabajo de tesina:

Propuesta de un Sistema de Gestión de calidad en el
Servicio del restaurante “La Taquiza”

Elaborado por:

- ▲ Silvia María Montiel Dávila.
- ▲ Martha Cecilia Moraga Pérez.

Tutor:

Msc. Liboria del C. Salgado E.

Asesor:

Javier Ampié Martínez.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
DECANATURA

jueves, 21 de septiembre de 2006


Br. Silvia Maria Montiel Davila.
Br. Martha Cecilia Moraga Pérez.

Sus manos

Muy apreciables Brs.

Por medio de la presente les comunico que el tema de tesina titulado: **SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEL RESTAURANTE LA TAQUIZA**; cumple con los requisitos y normativas establecidos para la evaluación de los cursos de graduación, como forma de culminación de estudios por lo que queda oficialmente aprobado. El tutor responsable es la ing. Liboria Salgado.

Atentamente.


Lic. Carlos Alberto Sánchez Hernández.

Decano.

Cc: Ing. Reynaldo Antonio Castaño Umaña Jefe del Dpto. Postgrado FCS
Archivo

Managua, Nicaragua • Telefax: 2496429 • E-mail: decanaturafcys@uni.edu.ni

Agradecimientos

Expresamos nuestros agradecimientos a la dueña del restaurante “LA TAQUIZA” por haber permitido que elaboráramos la tesis en su establecimiento. Algunos de los contenidos del presente informe han sido extraídos, de conversaciones con ella, sus clientes y trabajadores en ciertos casos textualmente, con la autorización de ella misma.

Agradecemos a todos los profesores del Departamento de Ingeniería de Sistema de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI). A nuestros coordinadores y profesores por sus valiosas enseñanzas transmitidas.

Agradecemos especialmente a los profesores Msc. Liboria del C. Salgado y al Ing. Javier Ampie Martínez, nuestros orientadores, por su dedicación y sugerencias dadas durante a elaboración de este informe.

A nuestros compañeros y a nuestros amigos por estar con nosotros y su apoyo durante nuestras estudios y durante la elaboración de este trabajo. Por creer en nosotras, dándonos el ánimo necesario para continuar.

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios nuestro padre Celestial por habernos dado la vida y porque a través de esta experiencia podemos decir que “Jehová es mi pastor, nada me faltará y en lugares delicados de pasto me hará descansar” (Salmos 23).

A nuestros padres que nos apoyaron y ayudaron en el transcurso de estos años de formación profesional, han sido una guía importante en el trayecto de nuestras vidas.

Índice

Titulo	Pág.
Índice.....	4
Resumen.....	5
Introducción.....	6
Objetivos.....	8
Justificación.....	9
Diseño metodológico.....	10
Marco teórico.....	12
Diagnostico.....	20
Análisis de las encuestas.....	21
Diagrama de flujos.....	33
Situación problemática.....	40
Diagrama de redes de actividades.....	42
Diagrama de Pareto.....	44
Diagrama de dispersión.....	46
Causa y efecto.....	50
Diagrama de matrices.....	52
Diagrama de relación.....	55
Análisis FODA.....	58
Matriz impacto cruzado.....	63
Propuesta.....	65
Misión.....	66
Visión.....	66
Organigrama organizacional.....	67
Fichas ocupacionales.....	68
Manual de procedimientos.....	91
Políticas del servicio.....	117
Normas.....	118
Costo Beneficio.....	124
Conclusiones.....	127
Recomendaciones.....	128
Bibliografía.....	130
Anexos.....	131

Resumen

Con el presente trabajo se pretende mejorar el servicio en la atención al cliente que ofrece el Restaurante La Taquiza. En el estudio realizado en las instalaciones del mismo se detectó una deficiencia en la calidad en los servicios, especialmente en el tiempo de espera por el producto.

Esta deficiencia se pueden atribuir a las irregularidades que se encontró dentro las cuales podemos mencionar las principales o con mayor afectación:

- Los empleados de la Taquiza, no abastece en su totalidad la demanda que tiene el restaurante.
- No poseen manuales de función que indique las actividades y responsabilidades.
- No tienen manuales de procedimientos que ayuden a la estandarización de las actividades de cada puesto.
- Mal estado de los instrumentos y equipo de cocina, contribuye a que el tiempo de espera por el servicio de comida sea dilatado.
- Ambiente caluroso, ocasiona incomodidad a los clientes y al personal del área de cocina.
- No imparte seminario a los empleados de nuevo ingreso.
- Falta de algunos equipos de protección para la manipulación de los alimentos.
- No posee Visión, Misión ni Organigrama empresarial.

Con el análisis realizado les brindaremos solución a la problemática que muestra el Restaurante la Taquiza siendo los mayores beneficiarios los propietarios ya que el contenido de este trabajo será de mucha utilidad para mejorar el buen funcionamiento del Restaurante.

Introducción

La empresa “LA TAQUIZA” empieza a operar el 8 de noviembre del 1991, siendo una sociedad. Ubicada en ciudad Jardín, conocida como Tacos Charros. El giro principal es la elaboración de comida Mexicana, el restaurante es de comida rápida.

A los dos años de operación, gracias a la creciente demanda que este producto obtuvo se abrió una sucursal en Bello Horizonte. Al año de haber abierto su primera sucursal, abrió otra en la Colonia Centro América y en 1997 se abre una en Linda Vista. Con el tiempo tuvieron que cerrar las sucursales de Linda Vista y Ciudad Jardín, quedándose únicamente con dos sucursales Bello Horizonte y Centro América.

Después de siete años la sociedad decidió realizar una separación, por lo que la taquerilla se divide en dos, la sucursal de Bello Horizonte adopta el nombre de “LA TAQUIZA” y la otra sucursal continuó con el nombre de los “TACOS CHARROS”.

El restaurante LA TAQUIZA se encuentra actualmente ubicado en la calle principal de Bello Horizonte, el restaurante es una unidad de carácter privado con fines de lucro.

Al principio fue muy difícil para el restaurante, se encontró con inconvenientes ya que en Nicaragua no se encuentra familiarizada con el consumo de comidas extranjeras, pero luego con la alta influencia de los medios de comunicación (la televisión), con la presentación de programas mexicanos fue influyendo en la gente y de esta manera atrajo a los clientes; haciendo más fácil motivar a la población al consumo de tipo de comida. La propietaria, estima que el tiempo para servir una orden es de 20 minutos máximo.

La deficiente calidad en el servicio es debido en ocasiones el número de los empleados no abastecen con la demanda del restaurante con mayor frecuencia en las horas pico retardando el servicio, ocasionando mayor tiempo de espera a los clientes.

Esto es debido a el poco personal en que se encuentra en las horas pico, a lo cual se le puede sumar el estado de los instrumentos de cocina y al ambiente caluroso que se encuentra por la poca ventilación que posee el lugar y el calor que emite la cocina en funcionamiento.

Además de lo anterior se puede describir que el personal no tiene manuales de función que indiquen claramente sus actividades y responsabilidades, y que además no hay manuales de procedimientos que indique los procedimientos a que las meseras deberán seguir cuando atiendan los clientes.

Otro aspecto que se suma a la baja calidad del servicio es la falta de capacitación del personal ya que no cuenta con los recursos económicos suficiente para mandar a todo el personal, por tales razones se ve en la obligación de transmitir sus conocimientos de cocina empíricamente a sus cocineras, o bien que el personal con mayor antigüedad y experiencia del local capacita e instruye al personal nuevo. De igual manera se realiza con las meseras. Por otro lado la falta de cumplimiento de todas las normas de higienes en los alimentos así como la ausencia de algunos de estos equipos.

Objetivos General

- ❖ Diseñar un sistema de Gestión de la calidad para la atención al cliente en el restaurante “LA TAQUIZA”.

Objetivos Específicos

- ❖ Realizar un análisis mediante el enfoque de sistemas de la situación actual del restaurante respecto al servicio al cliente.
- ❖ Describir los procesos actuales que regulan la atención al cliente.
- ❖ Proponer procedimientos más claros, sencillos y eficaces que contribuyen al mejoramiento en la atención al cliente.
- ❖ Establecer normas para la manipulación higiénica de los alimentos.

Justificación

El presente trabajo permitirá determinar mediante las observaciones, las principales irregularidades y deficiencias que contribuyen a la problemática que muestra en el restaurante “LA TAQUIZA” en la calidad del servicio al cliente.

Los propietarios de “LA TAQUIZA” serán los principales beneficiados, ya que el contenido de este trabajo será de mucha utilidad para el buen funcionamiento del restaurante. En la organización administrativa, como en la delimitación de las funciones de los empleados. Lo que contribuye a la realización del proyecto que se encuentran evaluando la posibilidad de abrir otra sucursal.

Los empleados de LA TAQUIZA se verán beneficiados porque tendrán bien definidos sus funciones, disminuiría la carga de trabajo y el estrés estando más motivados, lo que conllevaría ofrecer una mejor atención a los clientes.

Diseño Metodológico

Para obtener la información se realizó una investigación concluyente de tipo descriptiva, en la cual se utilizó el método analítico, mediante la implementación de herramientas tales como encuestas a los clientes y a los trabajadores, además de entrevistas realizadas a la dueña del establecimiento a igual que a los trabajadores del restaurante.

Se eligió una muestra representativa de 119 clientes que visiten el restaurante, distribuidas en seis días de la semana en distintos horarios para poder captar la percepción de los todos los clientes, dado a que no se puede determinar la población exacta, y con esta determinar el tamaño de la muestra por lo cual no se puede determinar estadísticamente.

Otro de los motivos por lo que se realiza de esta manera es que LA TAQUIZA no es visitada únicamente por los habitantes de zona en la que se encuentra ubicada, también del resto de la ciudad por tal motivo no se puede establecer la población exacta.

Se realizó un estudio de análisis de los datos que se detectaron en las encuestas realizadas sobre la satisfacción del cliente para obtener un punto de referencia, el cual permitirá enfocarse en una solución en el servicio.

Considerando así las variables que intervienen, ordenando y clasificando la información, para presentar propuestas determinantes en cuanto al establecimiento del restaurante LA TAQUIZA en Bello Horizonte.

La metodología antes expuesta nos llevo a tomar distintas acciones que a continuación se describen:

-
1. Consultas a documentos relacionados con al servicio al cliente y el diseño de un sistema de gestión de la calidad.
 2. Elaboración de la encuesta¹ que permitió la recopilación de la información necesaria para este trabajo.
 3. Organización de un documento con datos cuantificables, objetivos y metas materializables ajustados a la realidad.
 4. Análisis y organización de la información a través de software statgraphics y Microsoft Excel.

¹ Ver anexo 2: formato y evaluación de las encuestas a los clientes

Marco Teórico

Conceptos básicos del estudio

Gestión de la Calidad: La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

Concepto de calidad: El término "calidad" ha incrementado su importancia de manera gradual en función de la complejidad competitiva de los mercados. La calidad se concibe como un conjunto de características que el cliente valora de manera subjetiva a fin de emitir un juicio sobre determinado bien o servicio.

Control de la Calidad: Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad: (SGC), es un método concreto que concede especial valor a la mejora de lo existente, apoyándose en la creatividad, la iniciativa y la participación del personal: es, por consecuencia un elemento fundamental para la mejora de la competitividad.

Que es gestión de la calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad se basa en los principios de aproximación al proceso y la orientación al Cliente. La adopción de dichos principios debería facilitar clientes con un nivel de confianza más alto que el producto (incluyendo servicio) satisfará sus requisitos e incrementa su grado de satisfacción.

La gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y sé fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo mas beneficios, cuota de merado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

6.1. Mejoramiento continuo principio de gestión de la calidad

La mejora continua en el desempeño global de la Organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto implica: La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas.

Juran definía a la calidad como

- 1- Rendimiento del producto que da como resultado satisfacción del cliente.
- 2- Libertad de deficiencias en el producto, que evita la falta de satisfacción del cliente", lo que se resume como "adecualidad para el uso".

Las prescripciones de Juran se enfocan en tres procesos principales de calidad, conocidas como la trilogía de la calidad;

1. Planeación de la calidad: el proceso de preparación para cumplir con las metas de calidad;
2. Control de calidad: el proceso debe cumplir con las metas de calidad durante la operación; y
3. Mejora de calidad: el proceso de elevarse a niveles de rendimiento sin precedente.

6.2. Manejo de los reclamos

No obstante que muchas empresas u organizaciones manifiestan y afirman con orgullo que no reciben reclamos, esto no necesariamente significa que todos sus clientes estén satisfechos. En realidad, estas empresas pierden muchas oportunidades importantes para el mejoramiento de su desempeño.

La satisfacción del cliente va más allá del cumplimiento de los requisitos mínimos por él establecidos. Es también un hecho que el cliente no satisfecho que se queja, aún no es un cliente perdido. Estudios realizados con clientes insatisfechos han demostrado que:

91% de ellos, no presentan u oficializan sus reclamos, pero no regresan.

5% de ellos no presentan reclamos, pero si regresan.

Sólo el 4% presentan reclamos.

Los clientes que presentan reclamos, constituyen un valioso tesoro para la organización proveedora del servicio, puesto que proporcionan una invaluable retroalimentación sobre la calidad del servicio.

La identificación de las causas que originaron la insatisfacción, representa dos oportunidades importantes:

En primera instancia marca el camino para la solución del problema, lo cual hará que el cliente recupere la confianza en la organización y regrese.

**“ Cada problema lleva en si mismo la semilla de su propia solución.”
Stanley Arnold**

El reclamo de un cliente probablemente conducirá a mejoras en la prestación del servicio.

La mayoría de los clientes no presentan reclamos por dos razones clave:

- Carencia de información.
- Frustración debido a las dificultades para hacer o gestionar el reclamo.

6.3. Buenas prácticas de manufactura de alimentos

Las Buenas Prácticas de Manufactura se aplican a todos los procesos de manipulación de alimentos y son una herramienta fundamental para la obtención de un proceso inocuo. Las BPM forman parte de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad destinado a la producción homogénea de alimentos, las BPM son especialmente monitoreadas para que su aplicación permita el alcance de los resultados esperados por el proceso, con base a las especificaciones plasmadas en las normas que les apliquen.

Su utilización genera ventajas no solo en materia de salud; también se ven beneficiados en términos de reducción de pérdidas de productos por descomposición o alteración producida por contaminantes diversos. El reconocimiento de sus atributos positivos para su salud.

Las BPM comprenden actividades a instrumentar y vigilar sobre las instalaciones, equipo, utensilios, servicios, el proceso en todas y cada una de sus fases, manejo de productos, manipulación de desechos, higiene personal, etcétera.

Existen varias formas de asegurarlos a lo largo de toda la cadena alimentaría. Se lo puede lograr aplicando métodos específicos de aseguramiento de la calidad e inocuidad alimentaría como son:

- ▲ Las buenas practicas de manufactura.
- ▲ Los procedimientos operativos estandarizados de limpieza y desinfección.

-
-
- ▲ El anátoma de análisis de peligros y puntos críticos de control.

6.4. Higiene y manipulación de alimentos

El término Higiene de los alimentos hace referencia a todas las condiciones y medidas necesarias para garantizar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria. La higiene de los alimentos tiene como objetivo prevenir la contaminación de los mismos.

Somos responsables de informarnos sobre la higiene de los alimentos como se menciona previamente la higiene de los alimentos es el conjunto de medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los productos alimenticios que consumimos y que tiene como objetivo prevenir la contaminación de los alimentos.

Una de las formas de prevenir es aplicando prácticas correctas en la manipulación de alimentos. Solo basta con informarse de cuáles son las reglas básicas de higiene alimentaria y para ponerlas en práctica.

Todo el personal debe estar entrenado en las buenas prácticas de higiene y sanidad, así como conocer la parte del proceso que le toca realizar.

Además de la instrucción en los principios básicos de higiene, tal información es recomendable sea diseminada en material escrito, proporcionarla al personal y supervisar continuamente su aplicación. Análisis de la situación actual.

6.5. ISO 9004-2000

Esta Norma Internacional proporciona recomendaciones a las organizaciones para llevar a cabo la mejora. Está basada en los mismos principios de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001.

La norma proporciona recomendaciones sobre la aplicación de la gestión de la calidad y describe que procesos del sistema de la calidad deberían abarcarse.

El papel de una organización es:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (p.e. empleados, suministradores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente;
- Obtener, mantener, y mejorar las prestaciones globales de una organización y sus capacidades.

Esta norma internacional fomenta la adopción de una orientación a procesos para la gestión de la calidad.

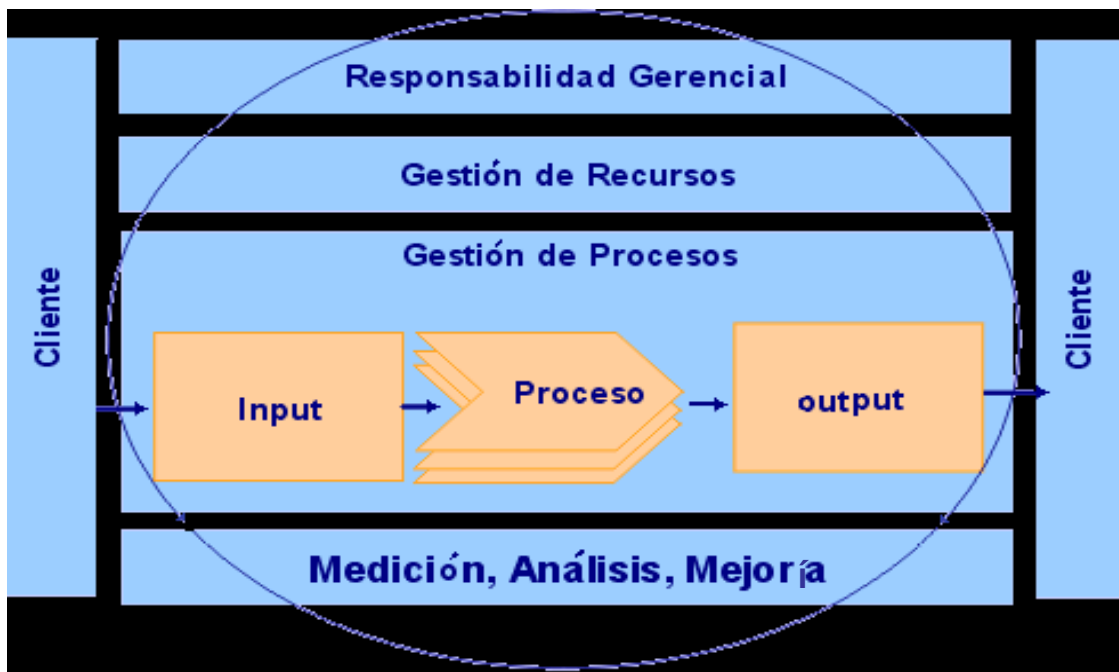
OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma internacional proporciona recomendaciones sobre los sistemas de gestión de la calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua que contribuyen a la satisfacción de los clientes de una organización y de otras partes interesadas. Las recomendaciones en esta Norma Internacional son genéricas y aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y del producto que proveen.

Esta Norma Internacional está basada sobre los principios de la gestión de la calidad que proporcionan una comprensión de la gestión de la calidad y su aplicación para incrementar las prestaciones de una organización.

Esta Norma Internacional no es una guía para implementar la norma ISO 9001, y no está pensada para su utilización con fines de certificación, legales o contractuales. No se pretende que la nueva estructura de la Norma requiera que las organizaciones revisen radicalmente sus sistemas actuales. El objetivo es que

la Norma provea una estructura orientada a proceso, mostrando las cuatro cláusulas principales de la ISO 9001 e ISO 9004:



Diagnostico

Análisis de las encuestas

CLIENTES

Se realizó una encuesta² con el objetivo de obtener datos relevantes de la atención a los clientes en el restaurante LA TAQUIZA con relación a la satisfacción de la atención.

El tipo de muestreo que se utilizó fue el muestreo no probabilístico dado a que es muy difícil calcular o determinar la población que visita al restaurante, de igual manera se realizó de manera aleatoria, por lo que se utilizó una muestra de 119 encuestas distribuidas entre la población que visita este restaurante en distintos horarios y los días de la semana.

Los resultados que se obtuvieron fueron que el trato que las meseras le dan en la entrada es bueno con 55 %, lo cual garantiza que el restaurante tiene una buena atención no solo cuanto a que el porcentaje más alto lo obtuvo que era bueno sino que lo sigue muy bueno.

Al restaurante no lo consideran que se encuentra acorde con la imagen que presenta, de comida mexicanas, a si que lo consideran como bueno. Otro factor a favor del restaurante es que lo que visitan a este lugar por la comida y por el ambiente acogedor que ofrece "LA TAQUIZA" por lo que es indiferente la decoración del local.

Este de igual manera que muchos factores el ambiente del local muestra que el parámetro bueno predomina en la opinión de los clientes con un 59.66% y que

² Ver anexo 2 la encuesta de los clientes.

además que los otros aspectos tales como muy bueno y excelente son los que representa la mayor satisfacción de los clientes.

En cuanto a la comida se puede observar que la distribución de los datos no es uniforme por lo que el parámetro de evaluación determinante es el factor bueno recalcando de esta manera que a la mayoría de los clientes se encuentra satisfecho de la presentación del servicio de comida. De igual manera se encuentra satisfecho en el sabor de la comida dado a que el factor que predomino en esta evaluación fue el de bueno.

Los parámetros que los clientes manifestaron que habían disfrutado más del restaurante se encuentra:

- ▲ Tranquilidad del local.
- ▲ El ambiente de la música baja.
- ▲ Que es ambiente sano.
- ▲ Las cervezas bien heladas.
- ▲ La comida.
- ▲ El local abierto.
- ▲ El servicio atento.
- ▲ Música en vivo.
- ▲ Bebidas bien heladas
- ▲ Compañía
- ▲ Atención rápida.
- ▲ Privacidad.

Los motivos por los que regresan fueron diversos más sin embargo se pudieron clasificar de la siguiente manera:

- ▲ Por la comida.El ambiente es tranquilo.
- ▲ La rapidez en el servicio.
- ▲ Es un cliente constante y leal.
- ▲ La buena atención que ofrecen las meseras.
- ▲ Cercanía del local a sus viviendas.
- ▲ Seguridad del parqueo
- ▲ La música.

Dentro de las inconformidades que nos ofrecieron fueron diversos más sin embargo se pudieron establecer los siguientes:

- ▲ El servicio es etardado.
- ▲ Piedras en el servicio de comida.
- ▲ Cabello en el servicio de comida.
- ▲ Mesas sucias.
- ▲ Desatención por parte de las meseras hacia los clientes.
- ▲ Poca variedad de música.
- ▲ Cucarachas en el servicio de comida.
- ▲ El ambiente del establecimiento es caluroso.
- ▲ Platos en mal estado (rotos).
- ▲ El establecimiento es pequeño.
- ▲ Comida inadecuada (fría, salada, de mala presentación, etc.)
- ▲ No hay refrescos naturales.
- ▲ No hay café.
- ▲ Factura equivocada.
- ▲ Confusión de los platos.

Dentro de los aspectos que los clientes desean que el restaurante mejoren las respuestas que nos ofrecieron fueron diversos, tales como:

- ▲ La atención que sea más rápida.
- ▲ Más variedad en el menú.
- ▲ Establecer un anfitrión.
- ▲ Mejoran la infraestructura de los baños y que debe de ampliarlos.
- ▲ Abrir más temprano.
- ▲ anexar más bebidas tales como: vinos, cócteles, refrescos naturales.
- ▲ Establecer sitios de diferenciación tales como vic, popular, para los niños ect.
- ▲ Dar más promociones.
- ▲ Dar más ventilación, más abanicos o implementar un aire acondicionado.

-
- ⤴ Ofrecer más variedad de música tales como música en vivo, rancheras, mariaches, música variada.
 - ⤴ Mejorar la vestimenta de las muchachas meseras que sean más alegres y con más motivo mexicana.
 - ⤴ Implementare televisores que presenten programas de entretenimiento.
 - ⤴ Compra de bajía nuevas que las actuales se encuentra en mal estado.
 - ⤴ Poner picadillos sin chile.
 - ⤴ Mejorar la decoración del restaurante tales como: mejorar la fachada del restaurante, que ponga más motivos mexicanos.
 - ⤴ Contraten personal extra en días más concurridos.
 - ⤴ Que establezcan paqueos.

7.1. Situación actual

Hubo una Adaptación de la comida, la cual progreso exitosamente, el restaurante de comida Mexicana. Después del éxito del restaurante, se requiere analizar el servicio a los clientes en “LA TAQUIZA”, el cual se puede desglosar en seis etapas principales y otras menos principales las cuales de describirán a continuación.

Primera etapa: *Entrada del cliente.*

Los clientes llegan al restaurante “LA TAQUIZA” en donde ellos se disponen a recorrer el lugar, para determinan donde desean ubicarse en las distintas áreas con que goza el edificio las cuales tienen igualdad³ en condiciones climáticas. Y en el ambiente difiere un poco por lo que los que se encuentra en la calle (es decir en la parte de afuera del establecimiento) la música llega un poco más baja, y el ruido de los autos es un poco más pronunciado. Lo cual en algunos de los clientes mostraron una insatisfacción por este hecho.

³ Las cuales puede observar en el anexo 6 desde la foto 1 a la foto 18

Una vez determinada el área en donde se desean ubicar los clientes se procede, a que la mesera llegue a saludarlos con los menús para entregarle uno a cada cliente sentado en la mesa, y que de esta manera puedan elegir los platillos que sean de su mayor agrado, la mesera en el lapso que los clientes leen el menú proceden a ir a buscar los picadillos para ponerlos en las mesas.

En este proceso o etapa la atención es rápido puesto que tiene un promedio de 1 minuto 13 segundos y 32 milisegundos⁴ es decir que se dilatan menos de dos minutos en que las meseras se presenten a la mesa y les den la bienvenida a los clientes, proseguido del menú a los clientes.

De igual manera el tiempo que se dilataron para llevar los picadillos a los clientes que gustan del chile fue rápido con un promedio de 1 un minuto 05 de segundos 52 milisegundo. Con estos se puede decir que termina la primera etapa. Esta etapa puede que variar un poco en el orden dado a que no siempre lleva, seguido del menú los picadillos. Pero en ocasiones lo llevan cuando entregan la comida.

Segunda etapa: *Levantado del pedido*

Luego de que los clientes dan la señal de que se encuentra listos para ordenar proceden la mesera acercarse a la mesa para levantar las órdenes en unas libretas, que el restaurante manda a elaborar y en las cuales las meseras elaboran una copia de la orden con la ayuda de un papel carbón.

El objetivo de estas dos órdenes es de, que una de estas órdenes es ubicada en un área en donde las meseras ubican las órdenes⁵ en un espacio de ellas que se encuentran atendiendo las distintas mesas, cerca del área de caja para que de esta manera la cajera tenga un control de las mismas órdenes. Y la otra o copia de la orden va al área de cocina o al área del bar según como corresponda.

⁴ Ver anexo 4

⁵ Ver anexo 6 foto 24

Para que los productos sean elaborados en el caso de la cocina o sean despachados de manera inmediata en el área del bar.

El tiempo promedio de levantado de orden es de 5 minutos 29 segundos y 31 milisegundos lo cual esta en dependencia de los clientes: cuantas personas sean y la cantidad de platos que soliciten.

Tercera etapa: *Ordenar el pedido*

Una vez que tienen el pedido de los clientes las meseras proceden a trasladarse al área de caja para separar la orden original de la copia y dejar un juego engrapado un cubículo cerca de la caja y el otro juego de orden llevarlo a su respectivo lugar. Pero antes de desplazarse a dejar las órdenes ubican el papel carbón en las siguientes hojas de las órdenes en blanco.

Una vez finalizada el proceso de engrapado y preparación de libreta para la siguiente ordenes las meseras pasan dejando la orden de bebidas al bar. Y luego se desplazan a la cocina para entregar el pedido a las cocineras.

Cuarta etapa: *Llevar el pedido*

En esta etapa se puede separa en tres procesos principales los cuales son:

BAR

El proceso del bar donde las órdenes son prensadas en una tapa de limón con un palillo de dientes que el bar Tender coloca al iniciar el periodo de cada día para que en este lugar las meseras prensan sus ordenes las cuales el despacha luego con la metodología PEPS⁶.

⁶ Es decir que la primera orden en llegar es la primera en salir.

Una vez servidos las bebidas el bar Tender coloca los productos en el sitio que estén alcance de las meseras según en donde fue solicitado los productos⁷ para que estas procedan a trasladar los productos a las mesas correspondientes.

COCINA

En cuanto a la cocina las órdenes son ubicadas en la ventanilla de cocina⁸, en donde, cuando se encuentra en su total capacidad (es decir que están todas las cocineras) existe una cocinera recibiendo las ordenes.

En caso de que no se encuentre todas las cocineras, la cocinera que se encuentre desocupada va y toma la orden de comida con la misma metodología del bar PEPS, más sin embargo esta lo hacen en tandas, es decir, que toman un número determinado de órdenes las elaboran, la sacan y luego vuelven a tomar otra tanda de ordenes para sacarla.

La cocinera que se encuentra recibiendo las órdenes lee la misma y según su contenido asigna o delega el trabajo a sus otras compañeras.

Para un mejor trabajo las cocineras se asignan puestos (es decir servicios de comida) según su capacidad y habilidad para elaborarlos.

Una vez que la cocinera conoce el plato que va ha realizar elige los ingredientes necesarios, una vez elegidos los productos necesarios proceden a preparación de los alimentos (es decir la cocción de los mismos), para luego proceder a servirlos en las bajías correspondientes (las cuales son de plástico) y se encuentra en la parte en la misma cocina en la parte superior en unos estantes⁹.

⁷ Existen dos sitios o dos barras en el bar como se muestra en el anexo 6 fotos: 21 y 22

⁸ Ver anexo 6 foto 44

⁹ Ver anexo 6 foto 46

Termina la preparación de los alimentos y ya servidos las cocinera proceden a tocar un timbre, el cual indica que una orden ha salido y esta lista para que las meseras lleguen a retirarlo, y puedan trasladarlos a las mesas correspondientes.

TRASLADO

Este proceso prosigue después de que los productos de los pedidos han sido servidos y las respectivas partes los han puesto a la orden de las meseras para que los trasladen a las mesas correspondientes.

En el caso de que se trate de los alimentos las meseras pasan primero por un área donde ubican los cubiertos¹⁰ limpios, secos y enrollados con su respectiva servilleta a igual que en cualquier restaurante. En este sitio las meseras ponen por un momento uno de los platos en caso de que sean varios para tomar las servilletas.

Luego retoman el servicio de comida que pusieron y se disponen a trasladarse a la mesa de su destino. Cuando se trata de las bebidas las meseras se limitan a trasladar los productos a las mesas.

El tiempo promedio que esperan los clientes en la muestra que se tomo para evaluar la rapidez del servicio fue de 13 minutos con 18 segundos y 46 milisegundos en promedio de la muestra.

Quinta etapa: *Ingerir los alimentos*

Una vez entregados los servicios de comida los clientes procede a comer y continuar disfrutando del ambiente que en muchas ocasiones se considera como privado o como y ameno.

En muchos de los casos consideran agradable que muchos de los músicos que se encuentran dispuesto de alegrar el ambiente de “LA TAQUIZA” puedan entrar

¹⁰ Ver anexo 6 foto 25 y 26

al establecimiento ha realizar su debut y de esta manera puedan disfrutar de música en vivo.

Aun cuando el cliente considera que la música no es apta para que las personas en el restaurante puedan conversar esta debería ser un poco más variada y que a su vez introduzcan un poco de más de rancheras así como la música suave para deleitar a todos los gustos.

En este proceso puede que los clientes soliciten algún otro servicio ya sea del bar o puede que sea otro servicio de comida los cuales disfrutan mucho dado a que es el mayor motivo por lo que las personas regresan al restaurante.

Por lo que las meseras se encuentran atentas a la más mínima señal de los clientes para servirle y de esta manera se sientan a gusto y que sienta que el servicio de atención en el restaurante es rápido.

En este lapso de tiempo además de estar atento a las señales de los clientes, cada vez que son solicitas, estas se preocupan de limpiar las mesas en caso de que se encuentren sucias de líquidos que desprenden los vasos en el proceso de transferencia de calor de las bebidas heladas con la temperatura del medio ambiente.

Sexta etapa: *Facturación*

Esta etapa en piensa cuando los clientes han terminado de ingerir sus alimentos y desean proseguir a retirarse del establecimiento por lo que deciden solicitar la cuenta de lo que han consumido, para lo cual llaman a la mesera. Y en donde mientras, la mesera retira las bajías sucias para poder trasladarlas al área de lavandería.

Una vez que los clientes han solicitado la cuenta a la mesera esta prosigue a desplazarse hasta los cubículos de órdenes¹¹ que se encuentra en el área de caja, en donde se encuentran todas las órdenes de cada una de las mesas que la mesera ha atendido.

En este cubículo prosigue a buscar las órdenes de la mesa que ha solicitado la cuenta, en donde estas órdenes se encuentran engrapadas por la mesa que las solicito. Una vez encontradas las órdenes de la mesa la mesera procede a dársela a la cajera para que elabore la factura correspondiente.

La cajera cuando recibe las órdenes procede a contabilizar los pedidos de cada uno de los distintos productos que fueron solicitados, terminada la contabilización de los productos prosigue directamente a elaborar la factura detallando las cantidades de los productos y el precio de los mismos. Concluyendo con la totalización de la factura.

Una vez elaborada la factura, esta es entregada a la mesera para que se la lleve a los clientes. En donde estos leen la misma para comprobar que se realizo correctamente, en esta comprobación la mesera espera en la mesa para recibir la siguiente solicitud del cliente. Ya sea que este desee pagar a través de la mesera o desplazar hasta la caja y pagar el mismo.

En el caso que el cliente desee ir a pagar el mismo la mesera se retira de la mesa, de lo contrario sigue esperando a que le entregue la factura y el dinero para cancelar su cuenta, teniendo ya el dinero la mesera se desplaza a la caja para dar el dinero a la cajera y que esta ponga el sello a la factura, una vez sellada y entregado el vuelto a la mesera, esta prosigue a desplazarse a la mesa del cliente para entregar la factura y el vuelto.

¹¹ Ver anexo 6 foto 24

Otras etapas:

Una vez descritas las etapas que involucran el servicio al cliente se debe de describir una última etapa que esta presente pero que no se encuentra directamente relacionada con el cliente. Cual es el caso de la afanadora y del vigilante estos se encuentran en el servicio.

En el caso de la afanadora es la que se encarga de limpiar las zonas que se ensucien en el transcurso de la noche cuando algún cliente ensucie un sitio del establecimiento de manera accidental. En el resto del tiempo se encuentra encargada de que los cubiertos y las bajías sucias se laven.

Puesto que las meseras después de retirar los cubiertos y bajías sucias de la mesa las llevan a una ventanilla¹² que se encuentra contiguo a la cocina para que las afanadora los lave, seque y traslade a sus respectivos lugares la bajías a la cocina y los cubiertos a la barra de cubiertos.

En el caso de los vasos se trasladan de nuevo al bar para que sean lavados por el bar Bender, para luego ser nuevamente utilizados en otras bebidas.

El vigilante es encargado de que se encuentre seguro el lugar pero además en cuanto este llega abastece a bar de productos, para que estos se pongan a helar y después puedan ser despachados.


Una vez que abasteció a bar se traslada a las afuera del restaurante para vigilar el establecimiento, cuidar los carros de los clientes y además ayudar a parquearse a los clientes que se disponen a disfrutar de un buen servicio.

¹² Ver anexo 6 foto 47

Por otro lado Organización Gerencial del Restaurante mediante las entrevistas que se han realizado a la propietaria¹³ del restaurante encontramos que a pesar de los quince años de servicio no posee un organigrama que detalle los niveles jerárquicos del restaurante, no poseen misión y visión.


¹³ Ver anexo 1 Entrevista con la dueña
Restaurante "LA TAQUIZA"

7.2. Diagrama de flujos

<p>"LA TAQUIZA"</p> 	<p>Procedimientos para incorporación de los clientes en restaurante "LA TAQUIZA".</p>	<p>Página: 1 de 1</p>
		<p>Código: TC 01</p>
		<p>Versión: 1</p>

Entrada


Salida

<p style="text-align: center;">“LA TAQUIZA”</p> 	<p>Procedimientos para levantar el pedido en el restaurante LA TAQUIZA</p>	Página: 1 de 1
		Código: TC 02
		Versión: 1

Entrada


Salida



<p>"LA TAQUIZA"</p> 	<p>Procedimientos para ordenar el pedido en el restaurante LA TAQUIZA</p>	<p>Página: 1 de 1</p>
		<p>Código: TC 03</p>
		<p>Versión: 1</p>


Entrada

Salida

<p style="text-align: center;">“LA TAQUIZA”</p> 	<p>Procedimientos para elaborar el pedido en el restaurante LA TAQUIZA</p>	Página: 1 de 2
		Código: TC 04
		Versión: 1


Entrada

Salida

<p>"LA TAQUIZA"</p> 	<p>Procedimientos para elaborar el pedido en el restaurante LA TAQUIZA</p>	<p>Página: 2 de 2</p>
		<p>Código: TC 04</p>
		<p>Versión: 1</p>


Entrada

Salida

<p>"LA TAQUIZA"</p> 	<p>Procedimientos de ingerir los alimentos en el restaurante LA TAQUIZA</p>	<p>Página: 1 de 1</p>
		<p>Código: TC 05</p>
		<p>Versión: 1</p>


Entrada

Salida

"LA TAQUIZA" 	Procedimientos para facturar en el restaurante LA TAQUIZA	Página: 1 de 2
		Código: TC 06
		Versión: 1


Entrada

Salida

<p>"LA TAQUIZA"</p> 	<p>Procedimientos para facturar en el restaurante LATAQUIZA</p>	<p>Página: 2 de 2</p>
		<p>Código: TC 06</p>
		<p>Versión: 1</p>

Entrada

Salida

<p style="text-align: center;">“LA TAQUIZA”</p> 	Procedimientos que realiza la afanadora en el restaurante LATAQUIZA	Página: 1 de 1
		Código: TC 07
		Versión: 1

Entrada

Salida

6.1. Situación Problemática

Existe una insatisfacción del cliente por la ineficiencia del tiempo de entrega del servicio de comida, el cual se encuentra con mayor énfasis en el área de cocina, el cliente se queja de que espera demasiado en su percepción para poder adquirir el producto que en ocasiones llega a tardar hasta los 30 minutos¹⁴.

En ocasiones el número de los empleados no abastecen con la demanda del restaurante con más frecuencia en las horas de mayor concurrencia, que se muestran los fines de semana y los días entre semana a partir de las siete de la noche. Lo cual ocasiona un mayor tiempo de espera en los clientes.

A lo anteriormente descrito se le puede agregar el mal estado de algunos de los instrumentos de cocina¹⁵. Y al ambiente caluroso que se da en la cocina por la poca ventilación que posee esta área, a lo que se le puede agregar el calor que emite las planchas, las que se encuentra en funcionamiento en todo el periodo de atención y aun más antes.

En otro aspecto, a tomar en cuenta dado a las quejas de los clientes que manifestaron en las encuestas es en cuanto a los productos indeseable en sus alimentos se debe a que la higiene del personal del área de cocina no cumplen en su totalidad con las normas o requisitos de higiene en manipulación de alimentos, por lo que no utilizan una vestimenta apropiada y los equipos. Por lo que ha provocado que elementos no deseados en la comida tales como cabellos, piedras, entre otros.

Otro aspecto que se suma a la baja calidad del servicio es la falta de capacitación del personal por que no cuenta con los recursos económicos suficiente para

¹⁴ Según comentarios que expresaron lo clientes en levantado de las encuestas

¹⁵ Ver anexo 6 fotos 48 y 49

mandar a todo el personal, por tales razones se ve en la obligación de transmitir sus conocimientos de cocina empíricamente a sus cocineras, o bien que el personal con mayor antigüedad y experiencia del local capacita e instruye al personal nuevo. De igual manera se realiza con las meseras.

Otro aspecto relevante es que el personal no tiene manuales de función que describa sus responsabilidades en las actividades asignas o propias del puesto en el que se encuentran. Por otro lado, no existen manuales de procedimientos que indiquen los procesos que el personal deberá seguir cuando atiendan los clientes.

Se puede mencionar que el en análisis del restaurante se encontró que no posee ninguna organización, tales como el organigrama, la misión y la visión que ayude a que el personal del restaurante contribuyan al propósito final que se establecen los dueños del restaurante, así como una mayor participación.

6.1. Diagrama de redes de actividad

Permite que se encuentre tanto el camino más eficiente como el plan de más realista para realizar las actividades del restaurante en el servicio al cliente, mostrando gráficamente el tiempo total para completar la secuencia necesaria de tareas, las que pueden realizarse simultáneamente y las tareas importantes a vigilar, debido a su secuencia.

Descripción de las tareas que se realizan actualmente el LA TAQUIZA.

Saludar al cliente (15seg).
Entregar el menú (10seg).
Elección de lo que van ha ordenar (300).
Anotar el pedido (87seg).
Solicitar la orden en bar (90seg).
Llevar picadillos (180seg).
Solicitar pedido en cocina (180seg).
Elaborar pedido en el bar (240seg).
Elaborar orden en cocina (678seg).
Servir orden en bar (120seg).
Servir orden en cocina (120seg).
Ingerir los alimentos (1500seg).
Solicitar factura (90seg).
Elaborar factura (240seg).
Realizar el pago (180seg).
Mesera despiden a los cliente (25seg).

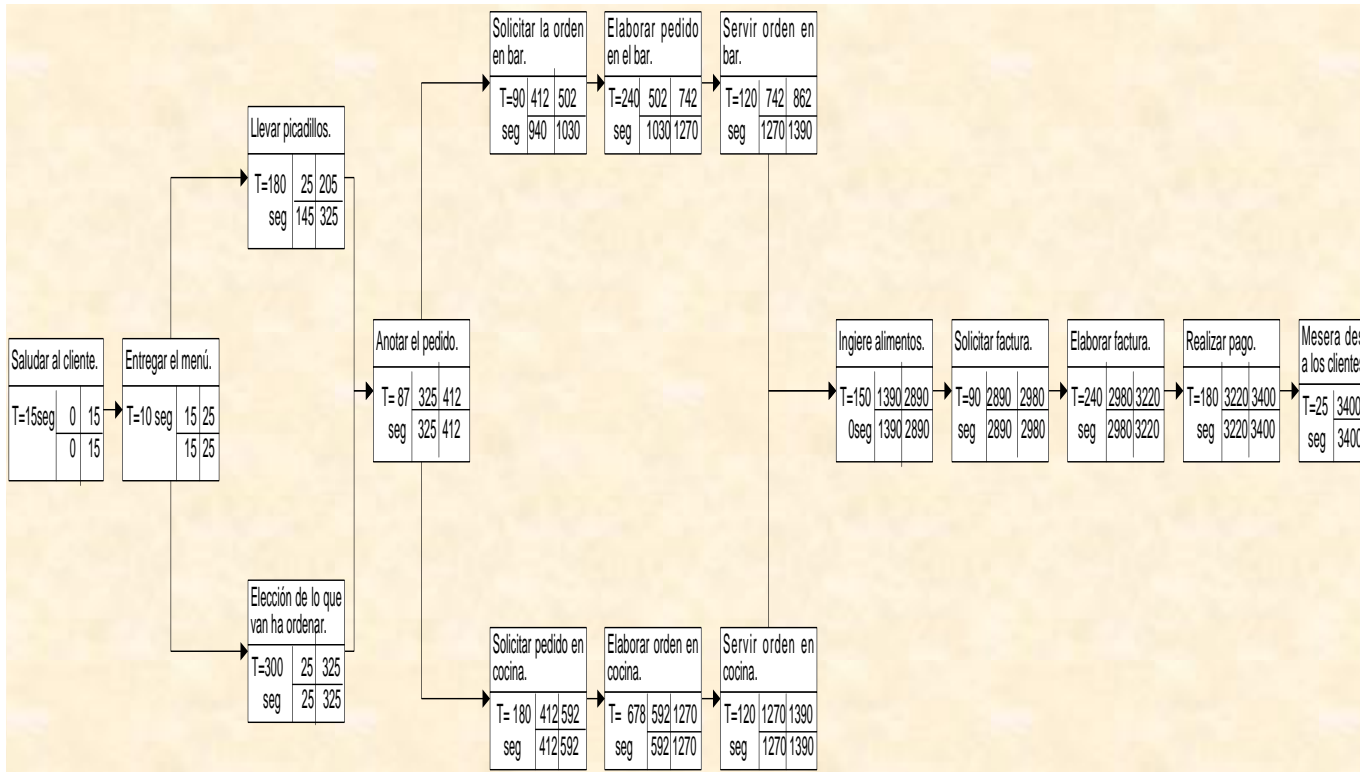


Figura 2 diagrama de redes de las actividades en el servicio al cliente.

Como se puede observar en la figura 2 de diagrama de redes el comienzo más temprano es igual al comienzo más tardado, igual es el tratamiento de los finales, lo cual nos indica que la trayectoria es fundamental y por lo tanto hay poca o ninguna flexibilidad en la planificación de dichas tareas.

El servicio se vuelve más tardado cuando las órdenes de pedidos de los clientes entran al área cocina en donde son elaboradas por las cocineras, que además estas se encuentran en un área sofocante por el gran calor que emiten las cocinas, a igual la poca mano de obra que se encuentran en esta área para sacar las ordenes que las meseras traen continuamente.

6.2. Diagrama de Pareto

Para determinar que factores que provocan las más significativas insatisfacciones de los clientes en el restaurante “LA TAQUIZA”, se realizaron encuestas enfocada en la apreciación del consumidor con respecto al servicio de atención, los cuales se reflejan en la siguiente tabla;

No.	Defecto	Frecuencia	% relativo	% acumulativo
1	Proceso dilatado	26	15,12%	15,12%
2	Música inadecuada	17	9,88%	25,00%
3	Inconformidad en el servicio	15	8,72%	33,72%
4	Decoración pobre	15	8,72%	42,44%
5	Poca variedad en el Menú	14	8,14%	50,58%
6	Ambiente caluroso	13	7,56%	58,14%
7	Falta de un anfitrión	11	6,40%	64,53%
8	Bajía viejos y rotos	10	5,81%	70,35%
9	Inexistencia de Diferenciación	10	5,81%	76,16%
10	Presentación de la comida	7	4,07%	80,23%
11	Higiene en los alimentos	6	3,49%	83,72%
12	Ausencia de Parqueo	6	3,49%	87,21%
13	Baños inadecuados	5	2,91%	90,12%
14	Carencia de bebidas	5	2,91%	93,02%
15	Ausencia de entretenimiento	5	2,91%	95,93%
16	Mesas sucias	3	1,74%	97,67%
17	Local es pequeño	3	1,74%	99,42%
18	Mesas pequeñas	1	0,58%	100,00%
		172	100,00%	

De la información que se extrajo en la encuesta se identificaron dieciocho insatisfacciones que manifestaron los clientes en el servicio de atención al cliente, la siguiente grafica nos indica cual de todos ellos es la que tiene mayor relevancia

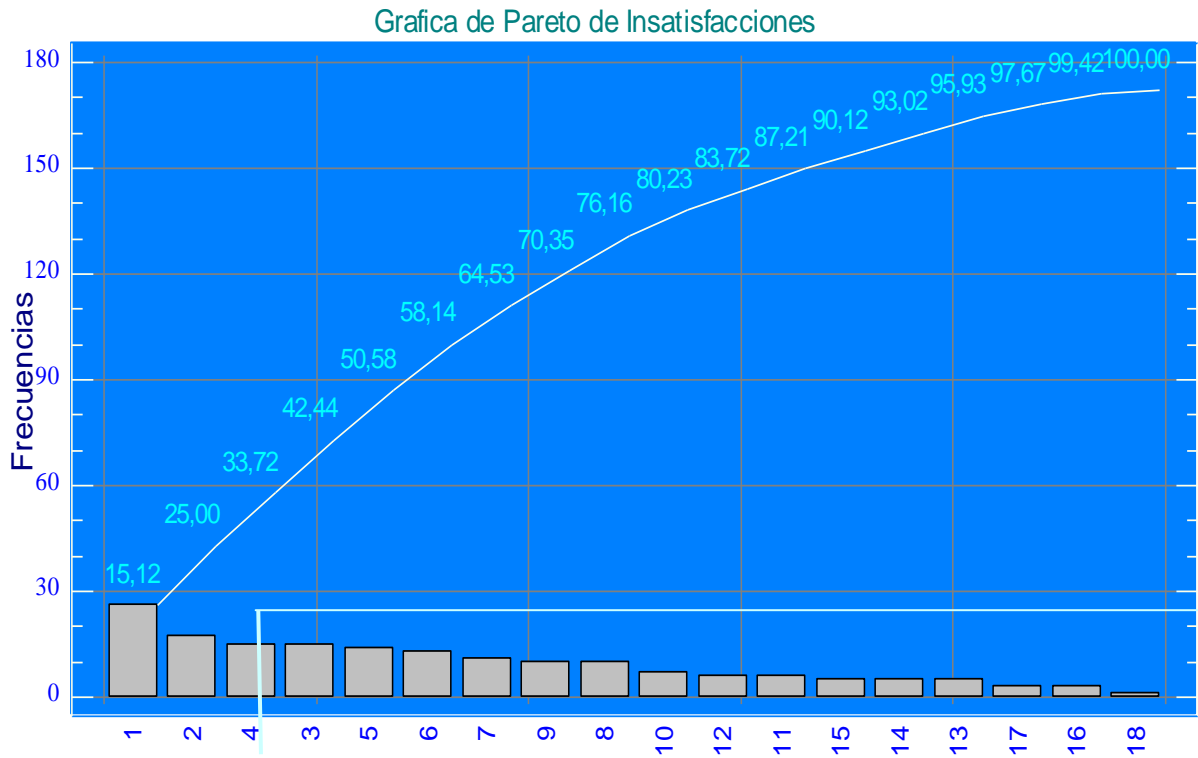


Figura 1 Grafica de Pareto de las quejas de los clientes.

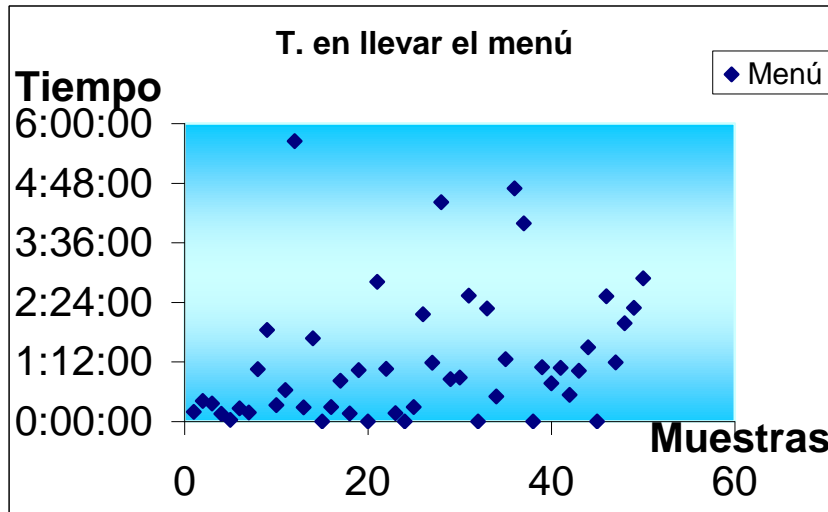
El veinte por ciento de las insatisfacciones de los clientes en LA TAQUIZA están dado por; Proceso dilatado (15.12%) y la música inadecuada (25.0%). Siendo estos dos factores de insatisfacción los que se debe a atacar primero.

Por lo cual se deberá analizar cuales son los motivos por el se vuelve lento el proceso de elaboración de los alimentos para atacar este factor.

6.3. Diagramas de dispersión

Mediante los datos de medición en los tiempos que se muestran en el anexo 4 del servicio se puede expresar:

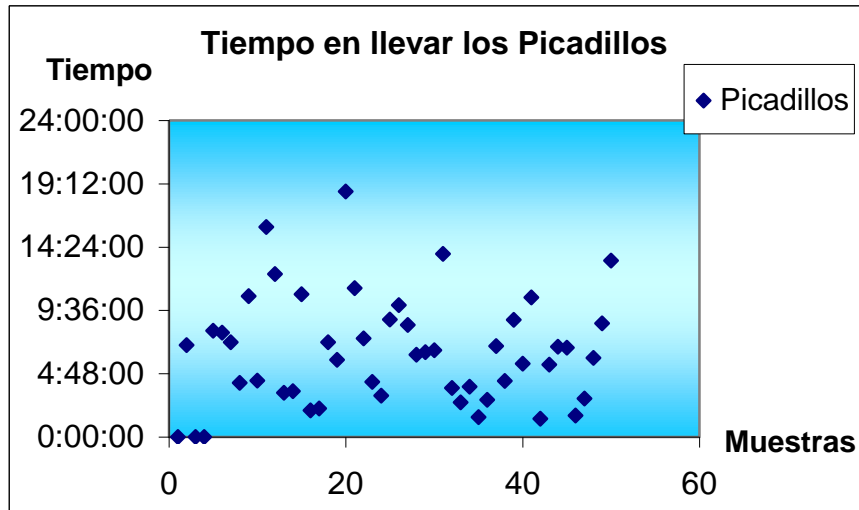
Mediante el tiempo que se dilatan las meseras al llevar el menú a los clientes que acaban de llegar el diagrama de dispersión es el siguiente.



Como podemos observar que los datos se encuentran con mayor concentración hacia el valor cero, y el valor que más se aleja de la tendencia central es el que se acerca a los seis minutos en llegar a dar el recibimiento que los clientes se merecen.

Es decir que las meseras procuran llegar a recibir a los clientes en cuanto estos se sientan en la mesa, para dar el menú y de esta manera poder satisfacer las necesidades con las que llegan los clientes al restaurante.

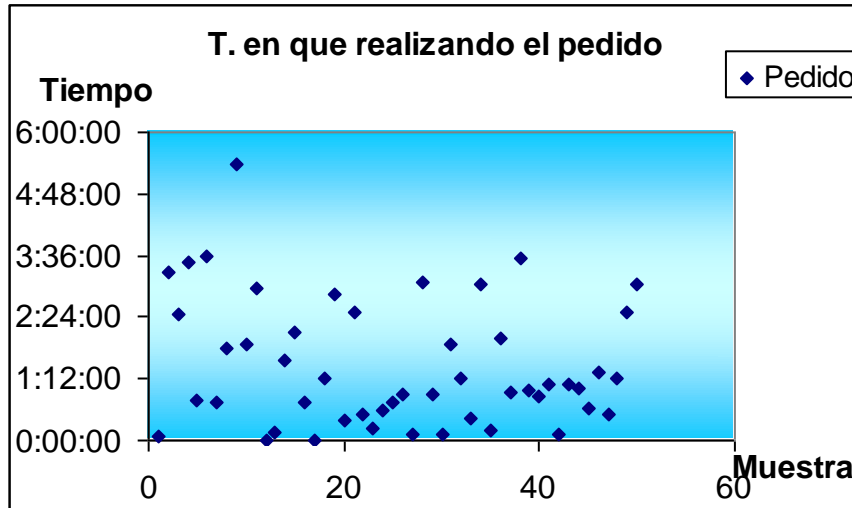
Mediante el tiempo que se dilatan las meseras al llevar los picadillos a los clientes que acaban de llegar el diagrama de dispersión es el siguiente.



Como podemos observar en el diagrama anterior los datos se encuentran realmente dispersados en el área, aun de esta manera tienen una tendencia central que se encuentra dentro de los siete minutos a los doce minutos.

Lo que implica que las meseras no tienen un orden o tiempo estipulado para cada mesa sino que lo realizan según su conveniencia y en dependencia de si se encuentran muy ocupadas o no.

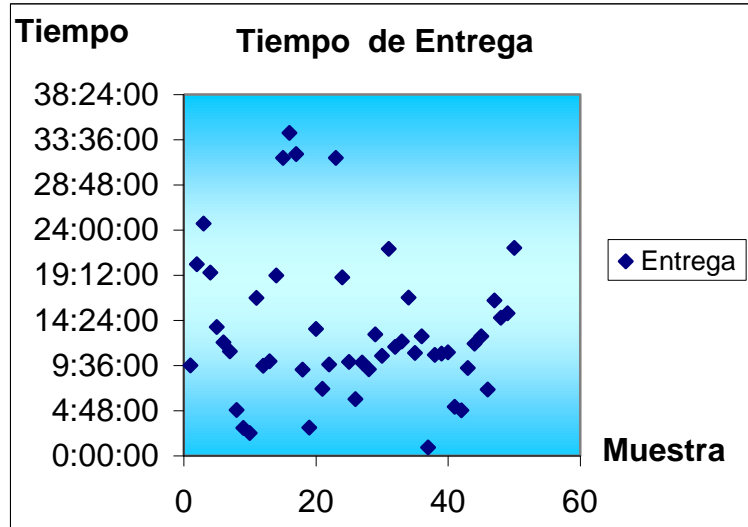
Mediante el tiempo que se dilatan los clientes en dar su pedido después de que sean tomados su tiempo para leer el menú el diagrama de dispersión es el siguiente.



Con el grafico anterior se puede observar que el diagrama de dispersión en el tiempo que se dilatan los clientes en dar el pedido de los alimentos y bebidas que desean ingerir.

Por lo que los datos se encuentran dispersos con mayor frecuencia dentro los tres minutos desde que comienza la mesera hasta que terminan de levantar el pedido de los clientes.

Mediante el tiempo que se dilatan las cocineras en realizar los diferentes platillos del pedido que realizaron los clientes y a esto sumado el tiempo que las meseras se tardan en llevar los platillos a los clientes que acaban de llegar el diagrama de dispersión es el siguiente.



Como se puede observar en el grafico anterior los tiempos que se dilatan en llevar los platillos a los clientes se encuentran muy dispersos y se puede notar una leve concentración entre los cuatros y los diecinueve minutos mas sin embargo los tiempos se pueden llegar a dispersar hasta los treinta y ocho minutos.

Esta dispersión esta en dependencia de un sin números de factores tales como que tan recargadas las cocineras en las ordenes, de cuantas cocineras se encuentre ese día, de la cantidad de platillos que soliciten y así mismo de la complejidad de estos en su elaboración.

6.4. Causa y efecto

Para la realización de este diagrama se uso de la observación directa que se ejecuto en cada una de las visitas al restaurante, de entrevista con la dueña, y de las encuestas tanto al personal como de los clientes.

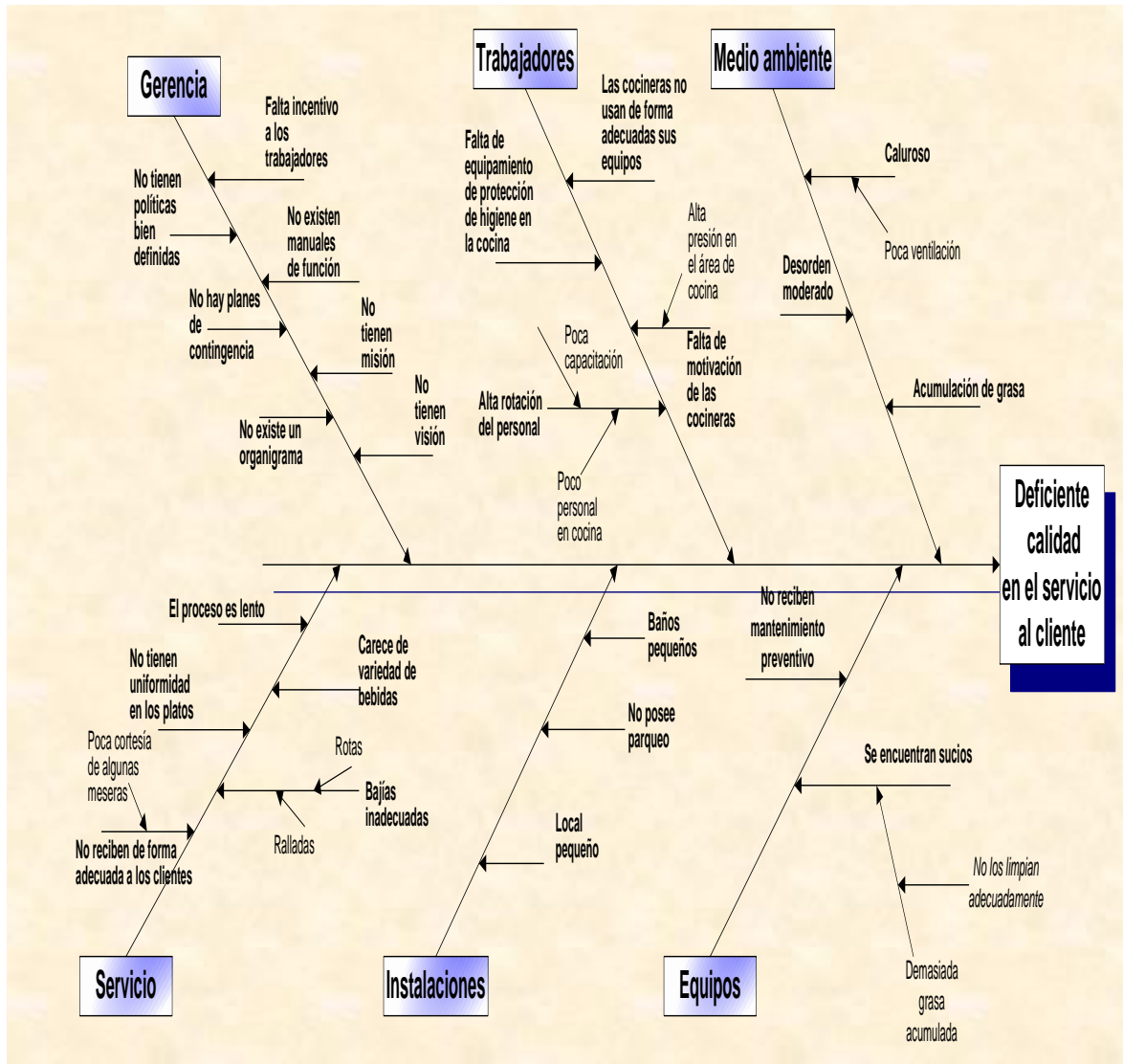


Figura 5 Diagrama Causa y efecto.

El análisis del diagrama

Las condiciones que brindan el restaurante en sus instalaciones son inadecuadas ya que ellos no cuentan con sistema de ventilación, lo que genera mas calor en el ambiente, lo cual resulta molesto para los clientes y de igual manera sofocante para las cocineras.

Del personal del restaurante podemos destacar inconformidades, y esto se debe a que no tienen bien definidas sus funciones, no cuentan con suficiente mano de obra para cubrir la demanda, existe una alta rotación debido al poco personal y la poca capacitación sumado a la carga de trabajo que se vuelve rutinaria. Todo lo antes mencionado genera que el personal no sea eficiente brindando un servicio lento.

Además el personal de cocina no hace uso adecuado de sus accesorios de higiene a igual que la ausencia de algunos de los mismo provoca la presencia de agentes impropios a la higiene aparezcan en los servicios de comida.

La falta de organización de la gerencia provoca que sus empleados no se encuentren muy motivados y colaboren en el cumplimiento de las metas de la dueña. Así mismo que no se tenga un sentido de dirección en el trabajo que elaboran.

La mala limpieza en los equipos provoca que estos se dañen, lo que viene a retrasar el proceso de elaboración de los alimentos de igual manera que la suciedad de los mismos pueden provocar una contaminación en los alimentos.

Todos los factores antes mencionados indican que LA TAQUIZA tiene deficiencia en la calidad de servicio de atención al cliente.

6.5. Diagrama de matrices

Permite identificar, analizar y clasificar sistemáticamente la presencia de fuerza de las relaciones entre dos o más conjuntos de información.

Para la realización de este diagrama se tomo en cuenta las quejas más comunes de los clientes, algunos posibles motivos de las quejas de los clientes que manifestaron los trabajadores y el personal que se encuentra involucrado en el servicio al cliente en el restaurante de “LA TAQUIZA”.

Las quejas más común de los clientes¹⁶:

- ▲ Proceso dilatado
- ▲ Música inadecuada
- ▲ Decoración pobre
- ▲ Poca variedad en el menú
- ▲ Ambiente caluroso
- ▲ Bajías en mal estado
- ▲ Higiene de los alimentos
- ▲ Presentación de la comida
- ▲ Baños inadecuados
- ▲ Carencia de bebidas
- ▲ Ausencia de parqueo
- ▲ Ausencia de entretenimiento
- ▲ Mesas sucias
- ▲ Local pequeño
- ▲ Mesas pequeñas

¹⁶ Ver anexo 2 encuesta a los consumidores.

Algunos de los posibles motivos de estas quejas de los clientes:¹⁷

- ▲ Ambiente caluroso
- ▲ Ordenes muy seguida
- ▲ Falta de mano de obra
- ▲ Uso inadecuado de los instrumentos.

Y sus los participantes o influyentes del proceso:

- ▲ Dueña.
- ▲ Meseras.
- ▲ Cocineras.
- ▲ Bar Tender.

De los cuales relacionándolos en la tabla con los parámetros siguientes, dando como resultado la tabla que se encuentra abajo.

- 0- Ninguna influencia.
- 1- Poca influencia
- 2- Influye
- 3- Responsable directo.

¹⁷ Ver anexo 3 encuesta al personal.

Total		25	4	12	9
Proceso dilatado		0	1	3	2
Música inadecuado		3	0	0	0
Decoración pobre		3	0	0	0
Poca variedad en el menú		2	0	2	2
Ambiente caluroso		2	0	0	0
Bajías en mal estado		3	0	1	0
Higiene de los alimentos		0	0	3	2
Presentación de la comida		2	0	3	0
Baños inadecuados		2	0	0	0
Carencia de bebidas		2	0	0	3
Ausencia de parqueo		1	0	0	0
Ausencia de entretenimiento		3	0	0	0
Mesas sucias		0	3	0	0
Local pequeño		1	0	0	0
Mesas pequeñas		1	0	0	0
Insatisfacciones de los clientes	Personal	Dueña	Meseras	Cocineras	Bar Tender
Posibles motivos					
Ambiente caluroso		1	0	0	0
Ordenes muy seguida		0	2	0	0
Falta de mano de obra		3	0	0	0
Uso inadecuado de los instrumentos		0	0	3	0
Cocina en mal estado		2	0	2	0
Total		6	2	5	0

Tabla 1 Diagrama de matrices en forma T.

Los resultados de la tabla anterior indica que el dueño o bien el gerente del restaurante de estar más al pendiente y con mayor comunicación con los trabajadores que ofrecen el servicio. Debido a que con la constatación de comunicación y vigilancia de las actividades del personal podrá darse cuenta de las condiciones en las que ellos se desarrollan. Y de esta manera poder ofrecer una mejor situación laboral, así como, poder citar la atención a su personal por las faltas realizadas en su trabajo.

Además, del dueño o gerente el que debe de poner un poco más de interés son el personal, con mayor énfasis las cocineras, que además, de ser ellas las que permiten que el restaurante mantenga la gran demanda con la que cuentan estas mismas pueden ser las culpables o con gran influencia de los motivos del bajo servicio en LA TAQUIZA, lo cual puede llevar a una baja en la calidad del servicio ocasionando una pérdida en el mercado.

6.6. Diagrama de relación.

Permite que el se pueda identificar, analizar y clasificar las relaciones de causa y efecto que existen entre todos los asuntos críticos en la atención al cliente de manera que las fuerzas motrices o resultados claves puedan convertirse en el corazón de una solución efectiva.

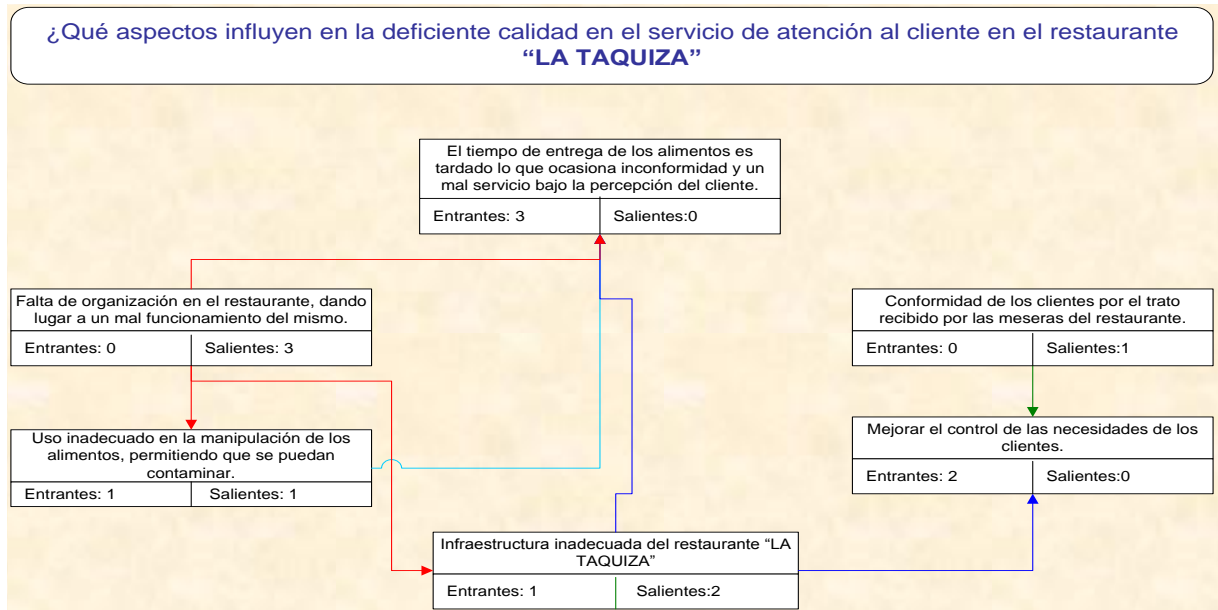


Figura 7 del diagrama de relación.

Los parámetros que se utilizaron para la realización de este diagrama fueron los mismos parámetros de resumen que se obtuvieron del diagrama de afinidad los cuales se mencionan a continuación.

1. El tiempo de entrega de los alimentos a los clientes es tardado lo que ocasiona inconformidad y un mal servicio bajo la percepción del cliente.
2. Conformidad de los clientes por el trato recibido por las meseras del restaurante.
3. Uso inadecuado en la manipulación de los alimentos, permitiendo que se puedan contaminar.

-
-
4. Falta de organización en el restaurante, dando lugar a un mal funcionamiento del mismo.
 5. Infraestructura inadecuada del restaurante “LA TAQUIZA”.
 6. Mejorar el control de las necesidades de los clientes.

Como se muestra en la figura 7 el parámetro “El tiempo de entrega de los alimentos a los clientes es tardado lo que ocasiona inconformidad y un mal servicio bajo la percepción del cliente”, es el elemento que posee el mayor número de flechas entrantes indicando que este es el resultado clave. El cual si se mejorase pudiese ser un foco clave para el éxito de la calidad del restaurante.

De igual manera el parámetro “Falta de organización en el restaurante, dando lugar a un mal funcionamiento del mismo” que se muestra en la figura 7, es el elemento que posee el mayor número de flechas saliente indicando que éste es una causa raíz o fuerza motora de la problemática planteada.

Convirtiéndose en el elemento que se deberá solucionar primero para alcanzar el objetivo de a corto plazo que es una mejor calidad en el servicio del restaurante, y luego el de largo plazo que es el de ser un restaurante líder de comida extranjera en el mercado nacional pudiendo abarcar un 80% del mercado.

6.7. Análisis FODA

Para la realización del análisis FODA se obtuvo información a través de las encuestas realizadas a los clientes que visitan al restaurante, como a sus trabajadores, con la observación directa en el local y con la entrevista a la propietaria del restaurante.

1. Fortalezas

- F.1. Los empleados gozan de los beneficios según las leyes de la Republica de Nicaragua.
- F.2. Realizan un examen medico cada seis meses a todo el personal.
- F.3. El restaurante se encuentran certificado por el MINSA.
- F.4. Sus proveedores comerciales cumplen con los pedidos y con la calidad de sus productos.
- F.5. El restaurante cuenta con seguridad.
- F.6. Música baja, proporcionando un ambiente agradable.

2. Oportunidades

- O.1. El sabor de los alimentos es excelente bajo la percepción de los clientes.
- O.2. Las bebidas alcohólicas son bien heladas.
- O.3. Las meseras son rápidas en la atención personalizada según los clientes.
- O.4. Dan acceso a los músicos ambulantes.
- O.5. Son los únicos en sus alrededores de vender comida extranjera.
- O.6. Ubicación del restaurante es en un punto estratégico.

3. Debilidades

- D.1. Las cocineras no cuentan con todos los equipos de higiene.
- D.2. No poseen con música de acuerdo con el giro del restaurante.
- D.3. No poseen estándares en la proporción ni en la ubicación de los alimentos en los platos servidos.
- D.4. No poseen variedad de bebidas tanto naturales como alcohólicas.

-
-
- D.5. El local es pequeño en cuanto a su demanda.
 - D.6. No cuenta con suficientes cocineras.
 - D.7. Proceso de elaboración de los alimentos es lento.
 - D.8. No motivan al personal con incentivos monetarios por el cumplimiento de sus funciones.
 - D.9. El restaurante tiene alta rotación de su personal.
 - D.10. No cuenta con plan de contingencia en caso de ausencia de luz en todo el local.
 - D.11. No le dan mantenimiento preventivo y correctivo a sus equipos.
 - D.12. El personal de cocina no utiliza en su totalidad los medios de protección personal en la manipulación de los alimentos.
 - D.13. No poseen organigrama organizacional.
 - D.14. No poseen misión y visión.
 - D.15. No capacitan a su personal.
 - D.16. No posee plan de primeros auxilios y contra incendios.

4. Amenazas

- A.1. Los clientes consideran pequeños los servicios sanitarios.
- A.2. Los clientes consideran la decoración pobre.
- A.3. No cuentan con anfitrión que reciba al cliente.
- A.4. Los clientes no tienen en que entretenerse mientras esperan sus alimentos.
- A.5. Los clientes consideran que las bajías se encuentran en mal estado.
- A.6. No cuenta con un área de parqueo.
- A.7. El ambiente es caluroso.
- A.8. Dan acceso a los vendedores ambulantes.
- A.9. Los clientes desean un área de diferenciación.
- A.10. Los clientes desean un área infantil.
- A.11. Pronta apertura de comida rápida en los alrededores.

<p style="text-align: center;">Internos</p> <p style="text-align: center;">Externos</p>	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Los empleados gozan de los beneficios según las leyes de la Republica de Nicaragua. ▲ Realizan un examen medico cada seis meses a todo el personal. ▲ El restaurante se encuentran certificado por el MINSA. ▲ Sus proveedores comerciales cumplen con los pedidos y con la calidad de sus productos. ▲ El restaurante cuenta con seguridad. ▲ Música baja, proporcionando un ambiente agradable. 	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Las cocineras no cuentan con todos los equipos de higiene. ▲ No poseen con música de acuerdo con el giro del restaurante. ▲ No poseen estándares en la proporción ni en la ubicación de los alimentos en los platos servidos. ▲ No poseen variedad de bebidas tanto naturales como alcohólicas. ▲ El local es pequeño en cuanto a su demanda. ▲ No cuenta con suficientes cocineras. ▲ Proceso de elaboración de los alimentos es lento. ▲ No motivan al personal con incentivos monetarios por el cumplimiento de sus funciones. ▲ El restaurante tiene alta rotación de su personal. ▲ No cuenta con plan de contingencia en caso de ausencia de luz en todo el local. ▲ No le dan mantenimiento preventivo y correctivo a sus equipos. ▲ El personal de cocina no utiliza en su totalidad los medios de protección personal en la manipulación de los alimentos. ▲ No poseen organigrama organizacional. ▲ No poseen misión y visión. ▲ No capacitan a su personal. ▲ No posee plan de primeros auxilios y contra incendios.
<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ Los clientes consideran pequeños los servicios sanitarios. ▲ Los clientes consideran la decoración pobre. ▲ No cuentan con anfitrión que reciba al cliente. ▲ Los clientes no tienen en que entretenerse mientras esperan sus alimentos. ▲ Los clientes consideran que las bajías se 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Mejorar el ambiente del restaurante tanto climático como el de la música. ▲ Mejorar la infraestructura del restaurante. ▲ Implementar entretenimientos para que los clientes se distraigan mientras esperan. ▲ Cambiar las bajías. ▲ Proponer la contratación de un anfitrión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Implantar una presentación estándar a cada plato. ▲ Implementar una variedad de jugos naturales y distintas bebidas alcohólicas. ▲ Proporcióname al personal estabilidad laboral. ▲ Implementar mejoras en la decoración del restaurante que sean más llamativas y acorde al restaurante. ▲ Implementar un sistema que refresque el lugar, como extractores de aire.

<p>encuentran en mal estado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ No cuenta con un área de parqueo. ▲ El ambiente es caluroso. ▲ Dan acceso a los vendedores ambulantes. ▲ Los clientes desean un área de diferenciación. ▲ Los clientes desean un área infantil. ▲ Pronta apertura de comida rápida en los alrededores. 		<ul style="list-style-type: none"> ▲ Cambiar las bajías. ▲ Adquirir un local más amplio cercano al lugar para ofrecer mejores condiciones a los clientes. ▲ Contratación de más personal. ▲ Proporcionarle al personal capacitación.
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ El sabor de los alimentos es excelente bajo la percepción de los clientes. ▲ Las bebidas alcohólicas son bien heladas. ▲ Las meseras son rápidas en la atención personalizada según los clientes. ▲ Dan acceso a los músicos ambulantes. ▲ Son los únicos en sus alrededores de vender comida extranjera. ▲ Ubicación del restaurante es en un punto estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Adquirir una planta eléctrica en caso de ausencia de la luz. ▲ Hacer uso de que es único en su estilo y con ambiente agradable para mantener su mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Proponer una organización la cual incluirá un organigrama, la misión, visión, las fichas ocupacionales y los manuales de procedimientos. ▲ Proporcionales a las cocineras los equipos necesarios de higiene. ▲ Contratar más cocinera ya que no dan abasto con las que cuentan. ▲ Concientizar al personal de cocina que utilicen todos los medios de protección para la manipulación de los alimentos. ▲ Implementar incentivos por el cumplimiento de su trabajo bien realizado en el menor tiempo posibles.

Tabla 2 Matriz FODA

Estrategias.

- ▲ Mejorar el ambiente del restaurante tanto climático como el de la música.
- ▲ Mejorar la infraestructura del restaurante.
- ▲ Implementar entretenimientos para que los clientes se distraigan mientras esperan.
- ▲ Cambiar las bajías.
- ▲ Proponer la contratación de un anfitrión.
- ▲ Adquirir una planta eléctrica en caso de ausencia de la luz.
- ▲ Hacer uso de que es único en su estilo y con ambiente agradable para mantener su mercado.
- ▲ Implantar una presentación estándar a cada plato.
- ▲ Implementar una variedad de jugos naturales y distintas bebidas alcohólicas.
- ▲ Proporcionale al personal estabilidad laboral.
- ▲ Implementar mejoras en la decoración del restaurante que sean más llamativas y acorde al restaurante.
- ▲ Implementar un sistema que refresque el lugar, como extractores de aire.
- ▲ Cambiar las bajías.
- ▲ Adquirir un local más amplio cercano al lugar para ofrecer mejores condiciones a los clientes.
- ▲ Contratación de más personal.
- ▲ Proporcionarle al personal capacitación.
- ▲ Proponer una organización la cual incluirá un organigrama, la misión, visión, las fichas ocupacionales y los manuales de procedimientos.
- ▲ Proporcionales a las cocineras los equipos necesarios de higiene.
- ▲ Contratar más cocinera ya que no dan abasto con las que cuentan.
- ▲ Concientizar al personal de cocina que utilicen todos los medios de protección para la manipulación de los alimentos.
- ▲ Implementar incentivos por el cumplimiento de su trabajo bien realizado en el menor tiempo posibles.

6.8. Matriz de impacto cruzado

Las estrategias a evaluar en el matriz impacto cruzado son las que resultaron de las fortalezas contra las amenazas y las estrategias que resultaron de las oportunidades con las debilidades las cuales son las siguientes:

- E.1. Mejorar el ambiente del restaurante tanto climático como el de la música.
- E.2. Implementar entretenimientos para que los clientes se distraigan mientras esperan.
- E.3. Proponer la contratación de un anfitrión.
- E.4. Proponer una organización la cual incluirá un organigrama, la misión, visión, las fichas ocupacionales y los manuales de procedimientos.
- E.5. Proporcionales a las cocineras los equipos necesarios de higiene.
- E.6. Contratar más cocinera ya que no dan abasto con las que cuentan.
- E.7. Implementar incentivos por el cumplimiento de su trabajo bien realizado en el menor tiempo posibles.

Valores de peso

Las estrategias que resultaron de la matriz FODA se evaluarán con los indicadores de valoración que daremos, y estos nos permitirá determinar cual de todas las estrategias nos servirá para dar una respuesta más acertada a la situación que se encuentra en el sistema, es decir en que tanto puede afectar o influenciar estos elemento en el sistema.

Los indicadores que consideramos convenientes para la evaluación de las estrategias son los que se presenta en la siguiente tabla.

De 1 a 2	No posee mucha influencia el elemento en el sistema
De 3	Posee una influencia el elemento en el sistema.
De 4 a 5	El elemento tiene una gran influencia sobre el sistema.

Tabla 3 valores de peso para evaluar la matriz.

	E1.	E2.	E3.	E4.	E5.	E6.	E7.	Σ
E1.	-	1	1	1	1	1	1	6
E2.	1	-	1	1	1	1	1	6
E3.	1	1	-	1	1	1	1	6
E4.	1	1	2	-	1	3	4	12
E5.	1	1	1	1	-	5	4	13
E6.	1	1	1	1	1	-	5	10
E7.	2	1	2	1	1	5	-	12
Σ	7	6	8	6	6	16	16	65

Tabla 4 matriz impacto cruzado.

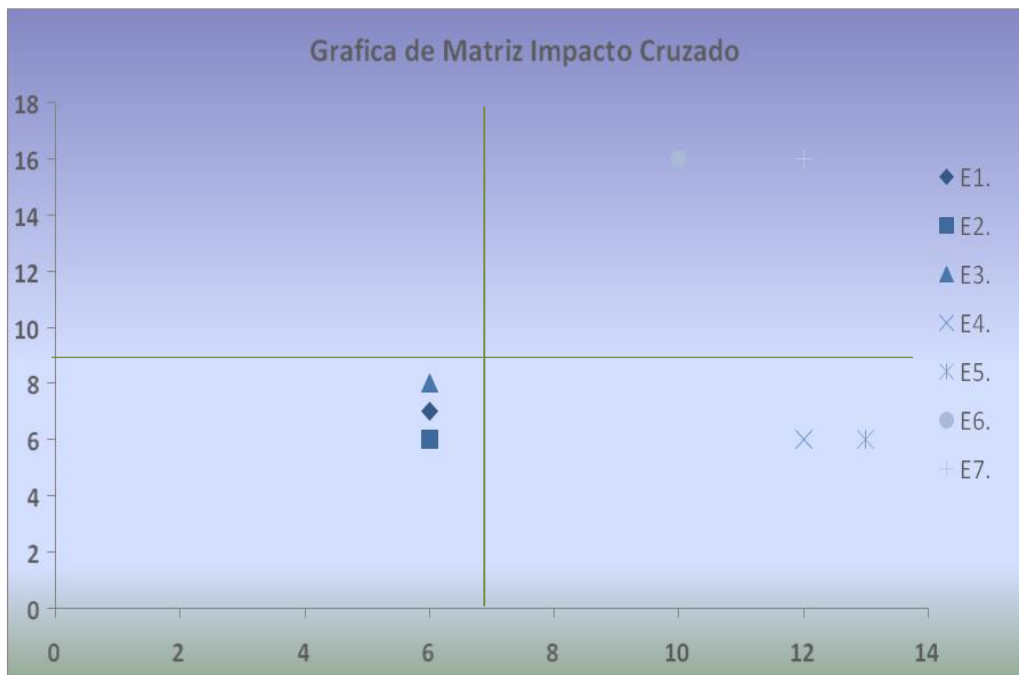


Figura 8 Grafico de matriz impacto cruzado.

Por lo que podemos observar en el grafico de Matriz de Impacto Cruzado las estrategias que se deberán implementar para que se pueda dar una solución al sistema de una forma más optima, son las estrategias:

- ▲ Proponer una organización la cual incluirá un organigrama, la misión, visión, las fichas ocupacionales y los manuales de procedimientos.
- ▲ Proporcionales a las cocineras los equipos necesarios de higiene.

Propuesta

7.1. Misión:

El Restaurante La TAQUIZA esta dedicado a la elaboración de comida mexicana con la más alta calidad e higiene que nuestros clientes se merecen, ideal para personas que buscan una opción distinta y desean pasar un rato agradable en un ambiente familiar, satisfaciendo las expectativa de los cliente por el excelente servicio que ofrecemos.

7.2. Visión:

Convertirnos en un restaurante líder con al menos un ochenta por ciento del mercado nacional satisfaciendo a la población nicaragüense que guste de comida mexicana con la más alta calidad.

7.3. Organigrama organizacional

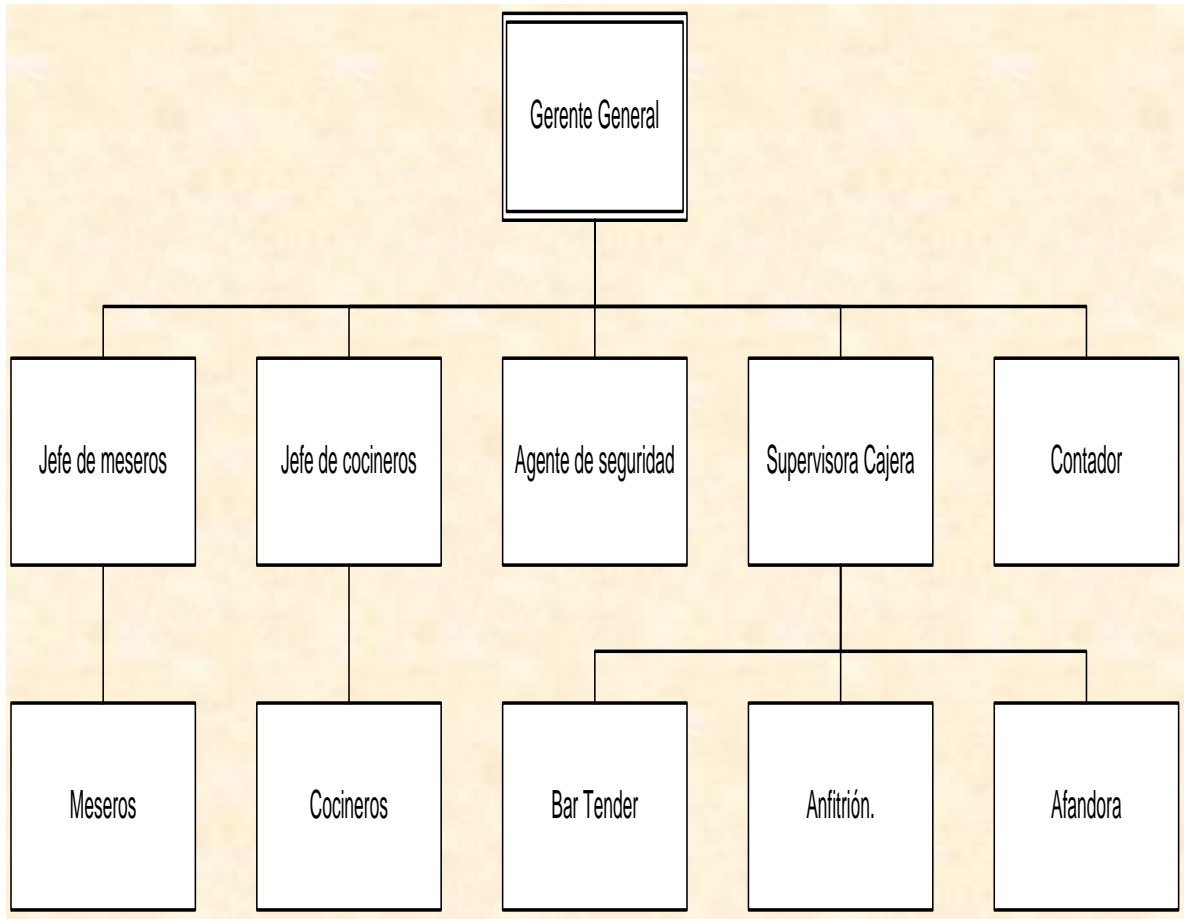




Figura 9 Organigrama Organizacional.

7.4. Fichas ocupacionales

En base a los 11 puestos seleccionados nos disponemos a presentar el manual de funciones comenzando por las fichas ocupacionales, en las cuales se describen distintos factores en base a los cuales se especificará las funciones y capacidades que debe tener un determinado empleado dentro del restaurante.

 "LA TAQUIZA"	Fichas ocupacionales Dirección administrativa	Página 1 de 2
<u>Gerente General</u>		
1. Datos Generales:	Título del puesto: <i>Gerente General</i> Departamento: <i>Gerencia General</i> Número de empleados en el departamento: <i>1</i> Número de empleados en el puesto: <i>1</i>	
2. Funciones :	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Presentar a los dueños los informes de resultados, del plan anual de trabajo y los presupuestos administrativos y de inversiones, en las fechas estipuladas. ▲ Orientar la dirección y coordinación de las estrategias, políticas y programas requeridos para el correcto desarrollo del restaurante. ▲ Preparar presupuestos a los programas anuales. ▲ Someter a los dueños, la documentación y requisitos, las situaciones y casos extraordinarios, que estén fuera del alcance de sus facultades y funciones, con sus respectivas recomendaciones. ▲ Supervisar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales bajo su responsabilidad, estableciendo objetivos operacionales para el logro del objetivo general que persigue el restaurante. ▲ Aprobar los sueldos, aumentos, incentivos, adelantos de salarios, pago de viáticos y otras formas de remuneración al personal. ▲ Atender directamente los contratos con los proveedores. ▲ Establecer los periodos de mantenimientos preventivos y correctivos. ▲ Aprobar y recomendar las multas a los trabajadores que no realicen su trabajo correctamente. ▲ Aprobación de contratación del nuevo personal. 	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 2</p>
<p><u>Gerente General</u></p>		
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: Ingeniero de Sistemas, Licenciado en Administración de Empresas, Mercadeo o carreras universitarias afines. Además que posea conocimiento del inglés</p> <p>3.1.2. Experiencia: Como mínimo 5 años de experiencia en cargos similares.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener elevada creatividad, ya que necesitará tomar decisiones importantes bajo presión, que permita mantener al restaurante en un buen funcionamiento.</p> <p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Es mínimo y se reduce más que todo a sus funciones motoras, cuando se movilice de una área a otra.</p> <p>3.2.2. Mental: Realizará mucho esfuerzo mental, porque analizará informes provenientes de las demás áreas para tomar decisiones a corto y largo plazo.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren en su área.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Debe coordinar todo el trabajo del personal que labora en las distintas áreas.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es agradable, con buena iluminación y poco ruido.</p> <p>3.4.2. Riesgos: No existe ningún riesgo en el puesto de trabajo que permita que a la persona le ocurra algún tipo de accidente, además no trabajará con equipos o materiales peligrosos.</p>	




"LA TAQUIZA"


Fichas ocupacionales
Dirección administrativa


Página 1 de 2


Contador

1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Contador</i> Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: 5 Número de empleados en el puesto: 1
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none">⤴ Realizar todas las tareas que le indique su jefe inmediato (Gerente General).⤴ Participar en la elaboración del plan estratégico del restaurante.⤴ Presentar a la gerencia general informes periódicos sobre los estados de cuenta.⤴ Reportar a la gerencia general sugerencias, propuestas, criterios y recomendaciones factibles para mejorar la calidad de los servicios.⤴ Realizar y reportar los balances al Gerente General.⤴ Efectuar la revisión de la nómina de pago del personal.⤴ Realizar las proyecciones financieras.⤴ Realizar los presupuestos administrativos.⤴ Efectuar el registro de las operaciones en los libros diarios y mayor general del restaurante.⤴ Revisar diariamente los reportes de ingresos y egresos de caja verificando que el total de ingresos depositados corresponda al total de ingresos netos que se determinará a través del arqueo diario de ingresos y egresos a caja.⤴ Cumplir con las actividades afines a su cargo o las necesarias que requiere la organización.⤴ Realizar los correspondientes pagos de servicios básicos cada mes.⤴ Realizar en forma periódica y sorpresiva el arqueo de fondos de caja.⤴ Registrar oportuna y adecuadamente la adquisición, venta y baja de activos fijos.⤴ Declaración y pago de impuestos.

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 2</p>
<u>Contador</u>		
<p>2. Funciones:</p>	<p>▲ Cuidar que se mantengan debidamente actualizados los registros auxiliares y comprueba que sus saldos concuerden con el mayor general.</p>	
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: lic. Administración, Economía o carreras a fines. Con conocimiento de Excel con tablas anidadadas,</p> <p>3.1.2. Experiencia: Como mínimo 4 años de experiencia en cargos similares.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener una elevada iniciativa para dar soluciones a los problemas que se le presente. Una elevada creatividad para tomar decisiones importantes bajo presión, que permita mantener al restaurante en un buen funcionamiento.</p> <p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Es mínimo y se reduce más que todo a las funciones que realiza</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo es mediano, deberá concentrarse en su trabajo para realizar sus funciones adecuadamente.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren en su área.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es agradable, con buena iluminación y poco ruido.</p> <p>3.4.2. Riesgos: No existe ningún riesgo en el puesto de trabajo que permita que a la persona le ocurra algún tipo de accidente, además no trabajará con equipos o materiales peligrosos.</p>	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 1 de 2</p>
<u>Cajera</u>		
<p>1. Datos Generales:</p>	<p>Titulo del puesto: <i>Cajera</i>. Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: <i>5</i> Número de empleados en el puesto: <i>1</i></p>	
<p>2. Funciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⤴ Realizar todas las tareas que le indique su superior (Gerente G.). ⤴ Informar a la gerencia acerca del cumplimiento de objetivos y metas, así como las sugerencias pertinentes y viables para superar o minimizar los problemas de mayor frecuencia. ⤴ Reportar a la gerencia general sugerencias, propuestas, criterios y recomendaciones factibles para mejorar la calidad y minimizar los riesgos inherentes a las actividades. ⤴ Supervisar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales bajo su responsabilidad, estableciendo objetivos operacionales para el logro del objetivo general que persigue el restaurante. ⤴ Participar en la elaboración del plan estratégico del restaurante. ⤴ Cumplir y cuidar de que se cumplan los objetivos, políticas, procedimientos y regulaciones que rigen las actividades del restaurante tanto a la interno como externo. ⤴ Solicitar la papelería necesaria para el adecuado funcionamiento de sus operaciones. ⤴ Realizar las facturas cuando los clientes lo soliciten. ⤴ Supervisar periódicamente al personal bajo su cargo, a fin de obtener los mejores resultados en las actividades asignadas. ⤴ Realizar un conteo del efectivo al finalizar el día y preparar el arqueo diario de ingresos y egresos de caja. Y realizar un reporte de las ventas del día la existencia de faltantes y/o sobrantes que ocurran en sus operaciones. ⤴ Sellar, firmar y registrar las facturas canceladas. ⤴ Ingresar al restaurante a las 2 PM. 	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 2</p>
<u>Cajera</u>		
<p>2. Funciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Redactar los informes, memorandums, y otros documentos relacionados con el movimiento de caja orientados por su superior. ▲ Supervisar la entrada a las personas que se encuentran bajo su cargo. ▲ Establecer, presentar e implementar las multas a los trabajadores que no cumplan adecuadamente su trabajo. ▲ Establecer, presentar e implementar los incentivos a los trabajadores a los trabajadores bajo su cargo según sus meritos realizados. 	
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: Carreras técnicas relacionadas con Caja. Además que posea conocimiento del ingles.</p> <p>3.1.2. Experiencia: Como mínimo 2 años de experiencia en caja.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Requiere de agilidad mental e iniciativa para acatar las órdenes de su jefe inmediato.</p> <p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Es mínimo y se reduce más que todo a las funciones que realiza.</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo es mínimo, debido a que las tareas que realiza son mecánicas.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren a su cargo.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo su trabajo, y del trabajo que realice el personal bajos su supervisión.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es agradable, con buena ventilación e iluminación.</p> <p>3.4.2. Riesgos: No existe ningún riesgo en el puesto de trabajo que permita que a la persona le ocurra algún tipo de accidente.</p>	

 "LA TAQUIZA"	Fichas ocupacionales Dirección administrativa	Página 1 de 1
<u>Anfitriona</u>		
1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Anfitriona</i> . Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: 5 Número de empleados en el puesto: 1	
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Realizar todas las tareas que le indique su jefe inmediato (Cajera). ▲ Marcar entrada a las 3:00 PM de lunes a jueves y de 12:00 AM de viernes a domingo. ▲ Dar bienvenida a los clientes y recomendar los lugares disponibles. ▲ Restringir el paso a personas ajenas al restaurante. ▲ Ubicar a los clientes en las mesas. 	
3. Requisitos del puesto:	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: Secundaria aprobada con conocimiento de etiqueta y del ingles.</p> <p>3.1.2. Experiencia: No es necesaria en este puesto.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Requiere de habilidad para saber acatar órdenes de los jefes inmediatos y superiores.</p> <p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Mediano, se traslada de un lugar a otro.</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo mínimo, no realiza gran esfuerzo porque las tares que realiza son mecánicas.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo materiales que se encuentren a su cargo.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo su trabajo.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es agotador por lo que debe permanecer de pie.</p> <p>3.4.2. Riesgos: Tiene una mínimo que permita que a la persona le ocurra algún tipo de accidente.</p>	



“LA TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 1 de 2

Afanadora

1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Afanadora</i> Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: 5 Número de empleados en el puesto: 1
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none">▲ Realizar todas las tareas que le indique su jefe inmediato (Cajera).▲ Marcar la entrada a las doce del medio día diariamente.▲ Realizar la limpieza y ordenar las instalaciones físicas del restaurante.▲ Reportar las necesidades de compra sobre el material de limpieza.▲ Atender las diligencias orientadas por su jefe inmediato.▲ Tiene la función de reportar algún daño que se presente en las instalaciones físicas.▲ Realizar el lavado de las bajías sucias.▲ Lavar los instrumentos de cocina.
3. Requisitos del puesto:	3.1. Habilidad 3.1.1. Educación: Secundaria aprobada. 3.1.2. Experiencia: No se requiere experiencia en este puesto. 3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Requiere de habilidad para saber acatar órdenes del jefe inmediato. 3.2. Esfuerzo 3.2.1. Físico: Mediano, se traslada de un lugar a otro con objetos no muy pesados. 3.2.2. Mental: El esfuerzo mínimo, no realiza gran esfuerzo porque las tares que realiza son mecánicas. 3.3. Responsabilidad 3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de equipos menores y materiales que se encuentren a su cargo. 3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo de su trabajo únicamente.



“LA TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 2 de 2


Afanadora


3. Requisitos del puesto:


3.4. Condiciones de trabajo


3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es regular, caluroso cuando desempeña sus funciones.


3.4.2. Riesgos: Tiene una poca probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.


 “LA TAQUIZA”	Fichas ocupacionales Dirección administrativa	Página 1 de 2
<u>Bar Tender</u>		
1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Bar Tender</i> Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: 5 Número de empleados en el puesto: 1	
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ⤴ Realizar todas las tareas que le indique su jefe inmediato (Cajera). ⤴ Marcar su entrada a las 2:30 PM. ⤴ Realizar la limpieza y ordenar el área donde trabaja. ⤴ Mantener la limpieza de los equipos que utiliza en el restáurate. ⤴ Reportar las necesidades de compra sobre el material de limpieza. ⤴ Reportar las necesidades de los productos necesarios para realizar sus funciones. ⤴ Realizar un inventario diario de los materiales que se encuentra bajo su cargo. ⤴ Atender las diligencias orientadas por su jefe inmediato. ⤴ Tiene la función de reportar algún daño que se presente en su área de trabajo. ⤴ Lavar los vasos sucios que desocupen los clientes ⤴ Elaborar los tragos que soliciten los clientes. ⤴ Elaborar los refrescos naturales. ⤴ Realizar el te. ⤴ Servir los productos solicitados en las órdenes de las meseras. 	
3. Requisitos del puesto:	3.1. Habilidad 3.1.1. Educación: Secundaria aprobada. 3.1.2. Experiencia: Al menos un año de experiencia en puestos similares 3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Requiere saber acatar órdenes del jefe.	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 2</p>
<u>Bar Tender</u>		
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Moderado, se traslada de un lugar a otro con objetos no muy pesados.</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo mínimo, las tareas que realiza son mecánicas.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de equipos y materiales que se encuentren a su cargo.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es moderado, caluroso cuando desempeña sus funciones.</p> <p>3.4.2. Riesgos: Tiene una mayor probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.</p>	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 1 de 2</p>
<u>Agente de seguridad</u>		
<p>1. Datos Generales:</p>	<p>Titulo del puesto: <i>Agente de seguridad</i> Departamento: <i>Administración</i> Número de empleados en el departamento: 5 Número de empleados en el puesto: 1</p>	
<p>2. Funciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⤴ Realizar todas las tareas que le indique su jefe inmediato (Cajera). ⤴ Atender las diligencias orientadas por su jefe inmediato. ⤴ Marcar su entrada a las 6:00 de la tarde. ⤴ Mantener limpia el área de bodega. ⤴ Realiza un reporte del inventario de los materiales en bodega diariamente. ⤴ Abastecer las necesidades del bar y las necesidades de cocina. ⤴ Reportar las necesidades de compra sobre el material que se este agotando en bodega. ⤴ Mantener la seguridad de las instalaciones del restaurante. ⤴ Mantener la seguridad de los clientes que se encuentre dentro de las instalaciones. ⤴ Colaborar con los clientes a que encuentre un lugar para poder parquearse y dar la bienvenida. ⤴ Tiene la función de reportar algún daño que se presente en su área de trabajo. ⤴ Reportar baja de productos dañados. ⤴ Reportar y responder por productos extraviados que se encuentre bajo su cargo. 	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 2</p>
<u>Agente de seguridad</u>		
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: Secundaria aprobada.</p> <p>3.1.2. Experiencia: Al menos dos años de experiencia.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Requiere de habilidad para saber acatar órdenes de los jefes inmediatos superiores.</p> <p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Fuerte, se traslada de un lugar a otro con objetos livianos o/y pesados.</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo mínimo, no realiza gran esfuerzo porque las tareas que realiza son mecánicas.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de equipos y materiales que se encuentren a su cargo.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice. Y de el daño a los vehículos de los clientes que se encuentre en el lugar.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es moderado, caluroso cuando desempeña sus funciones.</p> <p>3.4.2. Riesgos: Alto Tiene una mayor probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.</p>	

 “LA TAQUIZA”	Fichas ocupacionales Dirección administrativa	Página 1 de 3
<u>Jefe de meseras</u>		
1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Jefe de meseras</i> Departamento: <i>Servicio al cliente.</i> Número de empleados en el departamento: 7 Número de empleados en el puesto: 1	
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ⤴ Realizar todas las tareas que le indique su jefe superior (G.G.). ⤴ Participar en la elaboración del plan estratégico del restaurante. ⤴ Asesorar, supervisar continua y periódicamente al personal bajo su cargo, a fin de obtener los mejores resultados en las actividades asignadas. ⤴ Informar a la gerencia general acerca del cumplimiento de objetivos y metas, así como las sugerencias pertinentes y viables para superar o minimizar los problemas de mayor frecuencia. ⤴ Redactar los informes, memorandums, y otros trabajos relacionados con el movimiento del servicio, orientados por su superior. ⤴ Cumplir y cuidar de que se cumplan los objetivos, políticas, procedimientos y regulaciones que rigen las actividades del restaurante tanto a la interno como externo. ⤴ Ingresar al restaurante a las 1:45 PM. ⤴ Solicitar y buscar los papeles de las órdenes. ⤴ Supervisar, dirigir y controlar los recursos humanos y materiales bajo su responsabilidad, estableciendo objetivos operacionales para el logro del objetivo general que persigue el restaurante. ⤴ Supervisar la entrada a las personas que se encuentran bajo su cargo. ⤴ Garantizar la disponibilidad de los materiales necesarios de meseras. ⤴ Atender las inquietudes de los clientes. ⤴ Garantizar la buena atención de los clientes. ⤴ Comunicar las inquietudes de los trabajadores bajo su cargo a la alta gerencia. 	

 “LA TAQUIZA”	Fichas ocupacionales Dirección administrativa	Página 2 de 3
<i>Jefe de meseras</i>		
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Ofrecer una disculpa cuando los clientes presenten una queja por parte de los clientes en cuanto al servicio. ▲ Resolver de manera inmediata las quejas de los clientes. ▲ Realizar las entrevistas a los aspirantes a meseras. ▲ Capacitar a las meseras. ▲ Atender a los clientes cuando el personal no se encuentre completo o la demanda incrementa. ▲ Realizar informes del desempeño del personal a su cargo. ▲ Establecer, presentar e implementar las multas a los trabajadores que no cumplan adecuadamente su trabajo. ▲ Establecer, presentar e implementar los incentivos a los trabajadores que se ganen según sus meritos realizados. ▲ Delegar a una mesera para que cubra las áreas de bar y afanadora cuando estos se encuentren en su día libre según la solicitud de la cajera. Y de cocina cuando estos lo soliciten. ▲ Reportar a la jefa de cocineras el plato defectuoso, a igual que el defecto. ▲ Realizar un reporte por cada queja de los clientes. 	
3. Requisitos del puesto:	3.1. Habilidad <ul style="list-style-type: none"> 3.1.1. Educación: Secundaria, con conocimiento de etiqueta y del ingles 3.1.2. Experiencia: Como mínimo 3 años de experiencia en cargos similares. 3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener elevada creatividad y dinamismo, por lo que necesitará tomar decisiones bajo presión, e idear soluciones a las problemáticas que se presenten. Con una alta capacidad de comunicación y liderazgo. 	



“LA TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 3 de 3

Jefe de meseras

3. Requisitos del puesto:

3.2. Esfuerzo.

- 3.2.1. Físico: Mediano, se traslada de un lugar a otro con objetos livianos.
- 3.2.2. Mental: El esfuerzo moderado, por lo que su esfuerzo son las tareas que realiza son mecánicas e ingeniar las soluciones más optimas para los clientes y el restaurante.

3.3. Responsabilidad

- 3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren en su área.
- 3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice y debe coordinar todo el trabajo del personal que labora en las distintas áreas.

3.4. Condiciones de trabajo

- 3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es sofocante, por el dominio de las actividades que debe supervisar a las meseras con alta presión, buena ventilación e iluminación y ruido moderado.
- 3.4.2. Riesgos: Tiene una mayor probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.



“LA TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 1 de 2

Meseras

1. Datos

Generales:

Título del puesto: *Meseras*
Departamento: *Servicio al cliente.*
Número de empleados en el departamento: 7
Número de empleados en el puesto: 6

2. Funciones:

- ▲ Realizar todas las tareas que le indique su jefe (Jefe de meseras).
- ▲ Ingresar al restaurante a las 2:00 PM.
- ▲ Comunicar sus inquietudes al jefe inmediato.
- ▲ Solicitar los papeles de las órdenes.
- ▲ Limpiar las mesas y sus asientos.
- ▲ Rellenar los servilleteros.
- ▲ Limpiar los cuadros y adornos del establecimiento.
- ▲ Realizar la cena del personal de trabajo una vez por semana.
- ▲ Atender a los clientes de forma cortés y rápida.
- ▲ Ofrecer una disculpa y una solución cuando los clientes presenten una queja.
- ▲ Comunicar a los clientes cuando sus pedidos van a tardar en salir.
- ▲ Emitir cortesías cuando los servicios de comida vayan a salir más tarde de los 15 min. Estipulados.
- ▲ Comunicar a la jefa de meseras cuando surja una queja de los clientes.
- ▲ Realizar los pedidos en el bar y en la cocina.
- ▲ Enrollar los cubiertos.
- ▲ Estar atentos a la salida de los pedidos.
- ▲ Solicitar la factura y entregar las ordenes a la cajera.
- ▲ Llevar la factura de los clientes.
- ▲ Realizar el pago de la factura cuando los clientes lo deseen y entregar el cambio.



“LA
TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 1 de 2

Meseras

**3. Requisitos
del
puesto:**

3.1. Habilidad

- 3.1.1. Educación: Bachiller, con conocimiento de etiqueta y del inglés
- 3.1.2. Experiencia: Como mínimo 1 año en cargos similares.
- 3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener elevada creatividad y dinamismo, idear soluciones a las problemáticas que presenten los clientes.

3.2. Esfuerzo.


- 3.2.3. Físico: Mediano, se traslada de un lugar a otro con objetos livianos.
- 3.2.4. Mental: El esfuerzo mínimo, por lo que su esfuerzo son las tareas que realiza son mecánicas.

3.2. Responsabilidad


- 3.4.3. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren en su área.
- 3.4.4. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realiza.


3.5. Condiciones de trabajo

- 3.5.1. Ambiente de Trabajo: Es sofocante con alta presión por la alta demanda que tiene este restaurante, con ventilación, iluminación y ruido moderado.
- 3.5.2. Riesgos: Tiene una mayor probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 1 de 3</p>
<p><u>Jefe de cocineras</u></p>		
<p>1. Datos Generales:</p>	<p>Titulo del puesto: Jefe de Cocineras Departamento: Cocina. Número de empleados en el departamento: 6 Número de empleados en el puesto: 1</p>	
<p>2. Funciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Realizar todas las tareas que le indique su jefe superior (Gerente General). ▲ Participar en la elaboración del plan estratégico del restaurante. ▲ Asesorar, supervisar continua y periódicamente al personal bajo su cargo, a fin de obtener los mejores resultados en las actividades asignadas. ▲ Informar a la gerencia general acerca del cumplimiento de objetivos y metas, así como las sugerencias pertinentes y viables para superar o minimizar los problemas de mayor frecuencia. ▲ Cumplir y cuidar de que se cumplan los objetivos, políticas, procedimientos y regulaciones que rigen las actividades del restaurante tanto interno como externo. ▲ Reportar a la gerencia general sugerencias, propuestas, criterios y recomendaciones factibles para mejorar la calidad y minimizar los riesgos inherentes a las actividades de estos servicios. ▲ Supervisar, dirigir y controlar al personal y materiales bajo su responsabilidad, estableciendo objetivos operacionales para el logro del objetivo general que persigue el restaurante. ▲ Garantizar los insumos necesarios para la realización de los productos. ▲ Reportar el estado de los instrumentos y utensilios de cocina. ▲ Comunicar las inquietudes de los trabajadores bajo su cargo a la alta gerencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vigilar que las cocineras utilicen los equipos de protección establecidos.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 2 de 3</p>
<p><u>Jefe de cocineras</u></p>		
<p>2. Funciones:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Redactar los informes, memorandums y otros trabajos relacionados con el movimiento del servicio orientados por su superior. ▲ Realizar informes del desempeño del personal a su cargo. ▲ Establecer, presentar e implementar los incentivos a los trabajadores que se ganen según sus meritos realizados. ▲ Realizar las entrevistas a los aspirantes a cocineras. ▲ Ingresar al restaurante a las doce del medio día. ▲ Supervisar la entrada a las cocineras. ▲ Capacitar a las cocineras de nuevo ingreso. ▲ Delegar las funciones a las cocineras. ▲ Establecer, presentar e implementar las multas a los trabajadores que no cumplan adecuadamente su trabajo. ▲ Solicitar a la jefa de meseras una mesera cuando necesiten mano de obra en cocina. ▲ Establecer las actividades de cada cocinera. ▲ Distribuir cada día el tipo de servicio al que estarán a cargo cada cocinera. ▲ Recepcionar las órdenes de comida. ▲ Indicar la cantidad de alimentos a elaborar por la cocinera. ▲ Avisar con el timbre la salida de cada orden. 	
<p>3. Requisitos del puesto:</p>	<p>3.1. Habilidad</p> <p>3.1.1. Educación: Secundaria cursada y finalizada con conocimiento de etiqueta.</p> <p>3.1.2. Experiencia: Como mínimo 3 años de experiencia en cargos similares.</p> <p>3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener elevada creatividad y dinamismo, debe tomar decisiones bajo presión, e idear soluciones a las problemáticas que se presenten. Con una alta capacidad de comunicación y liderazgo.</p>	

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 3 de 3</p>
<p><u>Jefe de cocineras</u></p>		
	<p>3.2. Esfuerzo</p> <p>3.2.1. Físico: Mediano, se traslada de un lugar a otro con objetos livianos.</p> <p>3.2.2. Mental: El esfuerzo moderado, por lo que su esfuerzo son las tareas que realiza son mecánicas.</p> <p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren en su área.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice y debe coordinar todo el trabajo del personal bajo su cargo.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es sofocante, por el dominio de las actividades que debe supervisar a las cocineras con alta presión, poca ventilación e iluminación y ruido moderado.</p> <p>3.4.2. Riesgos: Tiene una alto riesgo de accidentes debido a las funciones que realiza.</p>	




“LA TAQUIZA”

Fichas ocupacionales
Dirección administrativa

Página 1 de 2


Cocineras

1. Datos Generales:	Titulo del puesto: <i>Cocineras</i> Departamento: <i>Cocina</i> Número de empleados en el departamento: 6 Número de empleados en el puesto: 5
2. Funciones:	<ul style="list-style-type: none">▲ Realizar todas las tareas que le indique su jefe superior (Jefe de cocineras).▲ Ingresar al restaurante a las doce del medio día.▲ Cumplir los objetivos, políticas, procedimientos y regulaciones que rigen las actividades del restaurante interno.▲ Comunicar sus inquietudes a su jefe inmediato.▲ Realizar la cena del personal de trabajo los fines de semanas.▲ Preparar distintos picadillos.▲ Elaborar los servicios de comida que le soliciten.▲ Preparar las carnes.▲ Limpiar el área de trabajo.▲ Reportar las bajas de los insumos, y el estado de los quipos.
3. Requisitos del puesto:	3.1. Habilidad 3.1.1. Educación: Bachiller con conocimiento de etiqueta y cursos de cocina. 3.1.2. Experiencia: Como mínimo 2 años de experiencia en cargos similares. 3.1.3. Iniciativa e Ingenio: Debe tener elevada creatividad y dinamismo, idear soluciones a las problemáticas que se presenten que permita mantener al restaurante en un buen funcionamiento. 3.2. Esfuerzo 3.2.1. Físico: Moderado, se traslada de un lugar a otro con objetos livianos. 3.2.2. Mental: El esfuerzo mínimo, por lo que su esfuerzo son las tareas que realiza son mecánicas.

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	<p>Fichas ocupacionales Dirección administrativa</p>	<p>Página 1 de 2</p>
<u>Cocineras</u>		
<p>3. Requisitos del puesto.</p>	<p>3.3. Responsabilidad</p> <p>3.3.1. Equipos y Materiales: Es responsable directo de todos los equipos y materiales que se encuentren bajo su cargo.</p> <p>3.3.2. Trabajo de Otros: Es responsable directo del trabajo que realice.</p> <p>3.4. Condiciones de trabajo</p> <p>3.4.1. Ambiente de Trabajo: Es sofocante con alta presión por la alta demanda que tiene este restaurante, con ventilación, iluminación y ruido moderado.</p> <p>3.4.2. Riesgos: Tiene una alta probabilidad de accidentes debido a las funciones que realiza.</p>	

8.5. Manuales de procedimientos

Realizar el servicio de comida mexicana a los clientes del restaurante obteniendo las mejores condiciones de calidad.

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos	Procedimiento:
	Dirección administrativa	LT-SC-01
	Servicio al cliente	Revisión:
Recibimiento del cliente		Página: 1 de 2

Objetivo

Realizar una cortesía al cliente de bienvenida, para que se sienta a gusto de su ingreso, así como, de la atención en el restaurante.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Dar una bienvenida al cliente que le haga sentir a gusto. ▲ Establecer una forma de bienvenida para el recibimiento de los clientes.


Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Anfitrión	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Dar la bienvenida a los clientes (“Muy buenas tardes/ noches bienvenido a LA TAQUIZA”). ▲ Preguntar sobre el área que desea sentarse (“En donde desea sentarse adentro o afuera”). ▲ Sugerir lugares vacíos (“En estos momentos se encuentra vacíos los siguientes lugares XXX”). En donde va la X deberá decir el lugar. ▲ Colocarlos en los lugares seleccionados.

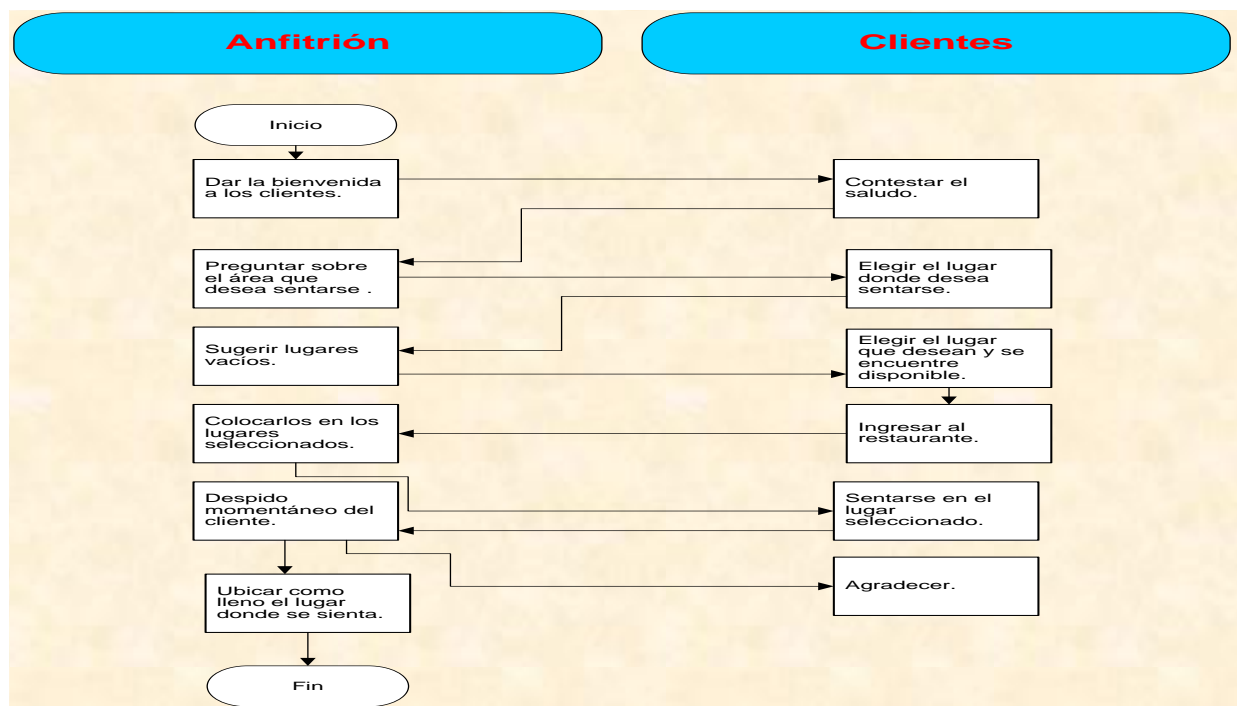
Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-01
		Revisión:
		Pagina: 2 de 2
Recibimiento del cliente		

No.	Responsable	Actividad
1	Anfitrión	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Despido momentáneo del cliente (“Que tengan buen provecho”). ▲ Ubicar como lleno el lugar donde se sienta.¹⁸
2	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Contestar el saludo. ▲ Elegir el lugar donde desea sentarse. ▲ Elegir el lugar que desean y se encuentre disponible. ▲ Ingresar al restaurante. ▲ Agradecer. ▲ Sentarse en el lugar seleccionado.




Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

¹⁸ Ver anexo 8

 <p>“LA TAQUIZA”</p>	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-02
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Dar pase a alguien que no sea cliente		

Objetivo

Evitar que los vendedores ambulantes u otras personas ajenas al restaurante y que no son clientes se introduzcan al restaurante.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Evitar que los vendedores ambulantes entren a molestar a los clientes mientras disfrutan de sus alimentos. ▲ Controlar las inserciones de las personas.

Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Anfitrión	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Dar un recibimiento (“Muy buenas tardes/ noche”). ▲ Preguntar el motivo de la visita (“En que le puedo ayudar”). ▲ Verificar que el visitante que no sea un cliente pueda entrar al restaurante (verificar el pase). ▲ Otorgar/ negar el pase. ▲ Indicar la dirección. ▲ Contestar la despedida.
2	Visitante	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Contestar el saludo. ▲ Decir el motivo de la visita. ▲ Entra al local o retirarse del mismo. ▲ Realizar el motivo de la visita. ▲ Salir de local despidiéndose.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06



“LA TAQUIZA”

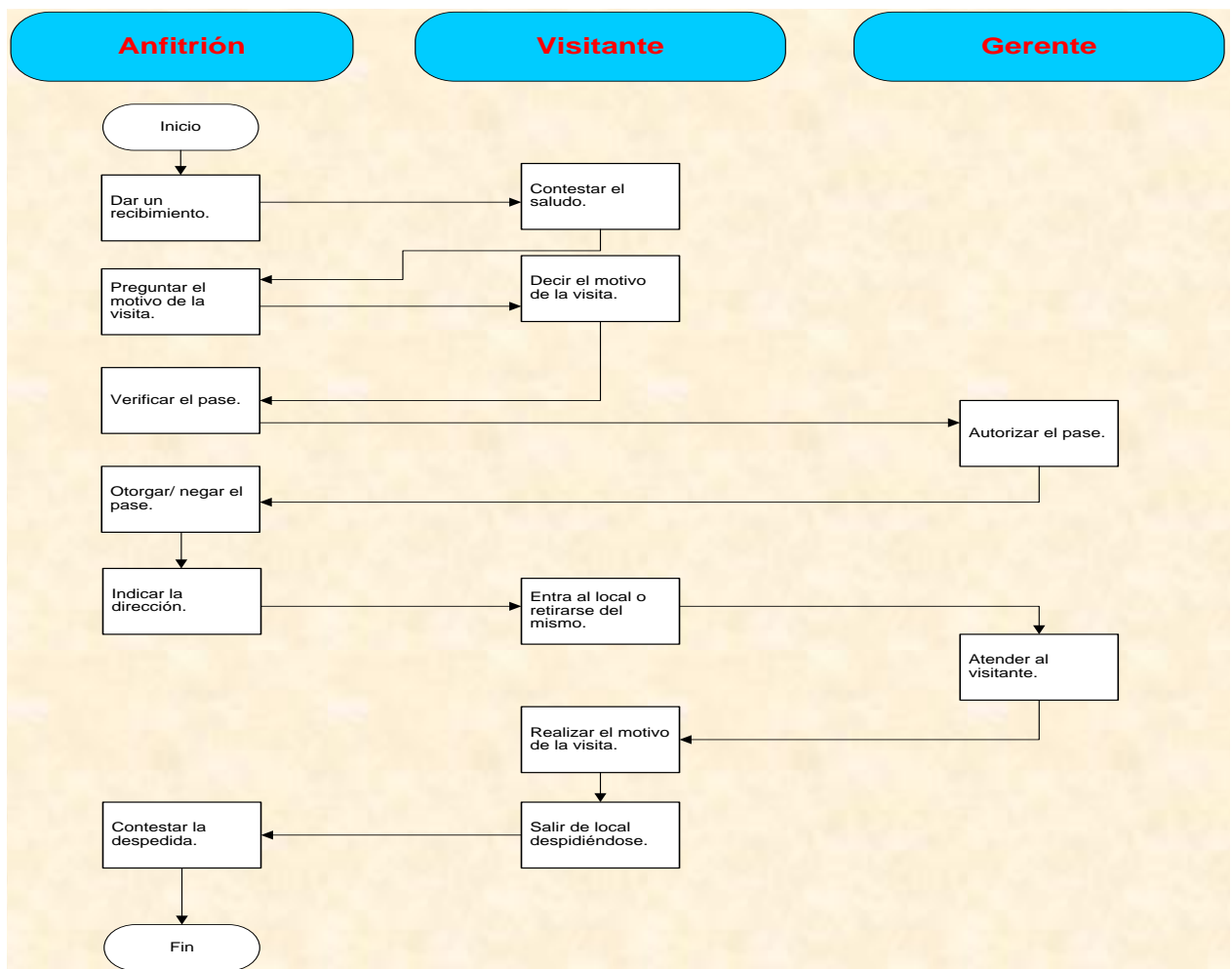
Manual de procedimientos
Dirección administrativa
Servicio al cliente

Procedimiento:
LT-SC-02

Revisión:
Pagina: 2 de 2

Dar pase a alguien que no sea cliente


No.	Responsable	Actividad
3	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Autorizar la entrada al visitante al restaurante (Autorizar el pase). ▲ Atender al visitante.



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-03
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos para la entrega del menú		

Objetivo

- ▲ Establecer un estándar de procedimientos de levantado de órdenes.
- ▲ Garantizar la satisfacción del cliente.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
▲ Garantiza la uniformidad en la atención al cliente.


Descripción del procedimiento.

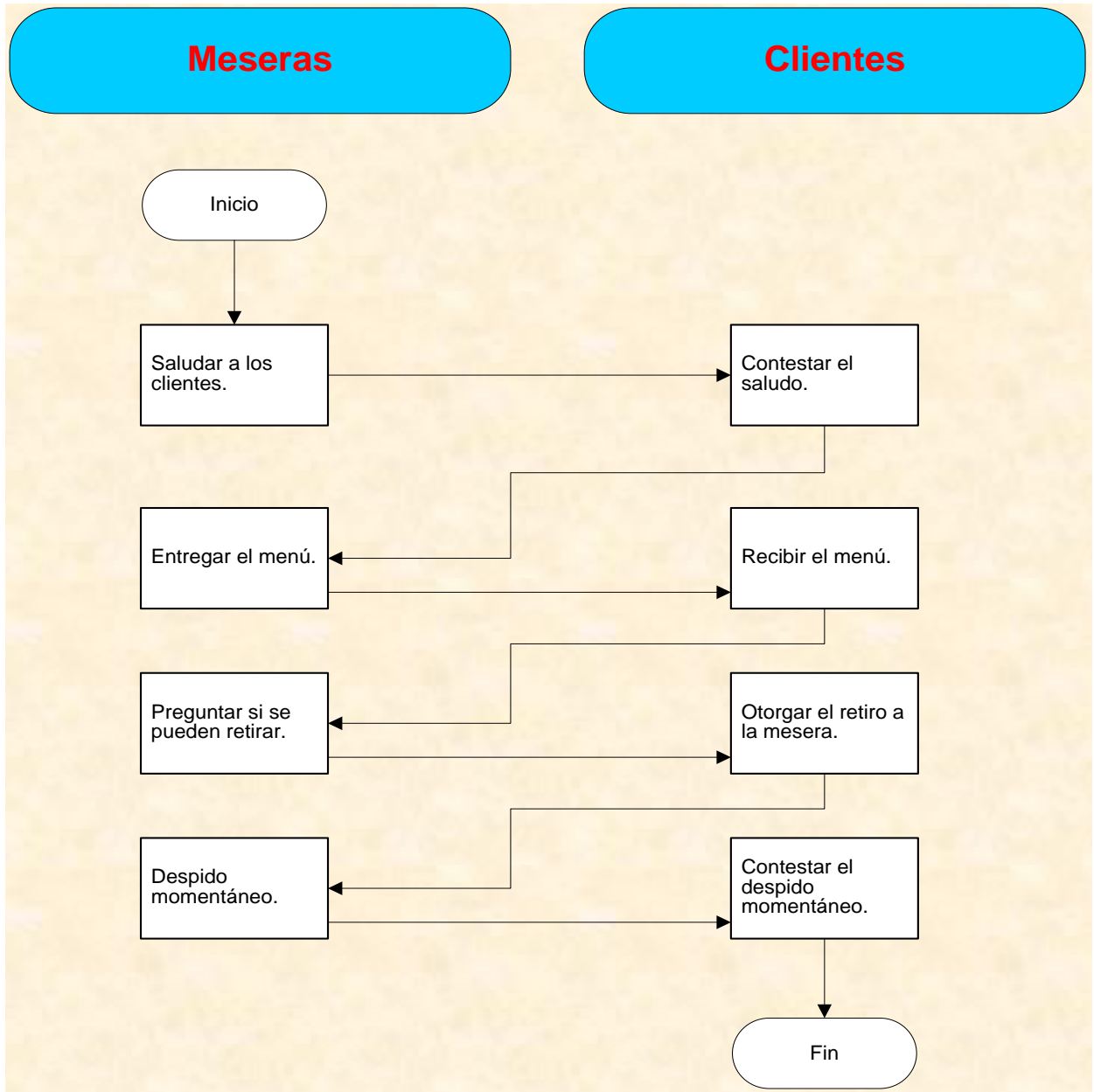
No.	Responsable	Actividad
1	Mesera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Saludar a los clientes (“Buenas tardes/ noches”). ▲ Entregar el menú. ▲ Preguntar si se pueden retirar (“Van a ordenar en este momento o me puedo retirar”). ▲ Despido momentáneo (“Con su permiso”).

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-03
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos para la entrega del menú		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-04
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos de levantado de ordenes		

Objetivo

- ▲ Garantizar la satisfacción de los clientes, por la forma que se le atiende.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Realizar de forma uniforme el levantado de orden. ▲ Anotar las órdenes de cocina separadas de las órdenes del bar. ▲ Realizar una copia de las órdenes. ▲ Llevar un control de los pedidos.


Descripción del procedimiento.

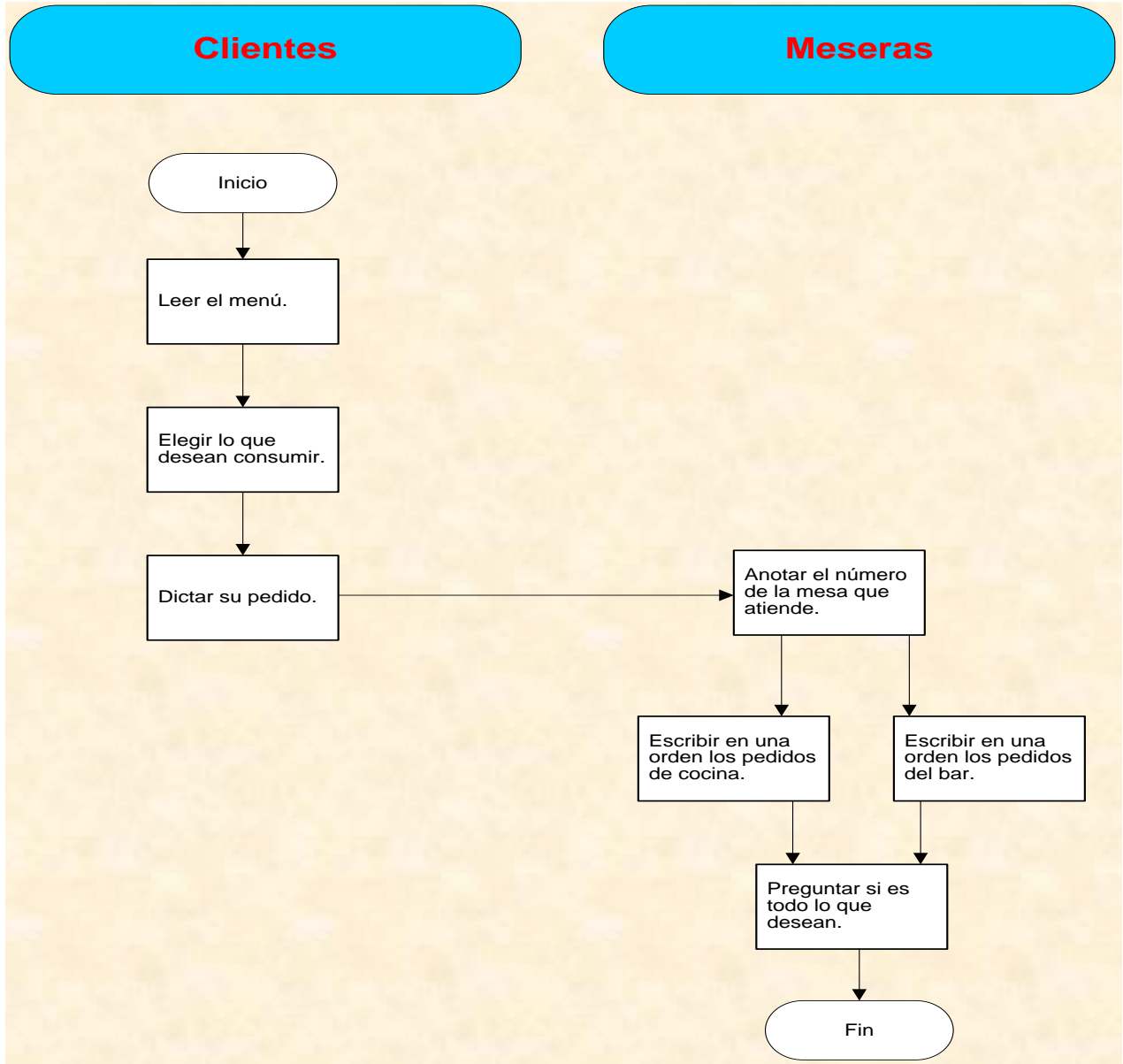
No.	Responsable	Actividad
1	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Leer el menú. ▲ Elegir lo que desean consumir. ▲ Dictar su pedido.
2	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Anotar el número de la mesa que atiende. ▲ Escribir en una orden los pedidos del bar. ▲ Escribir en una orden los pedidos de cocina. ▲ Preguntar si es todo lo que desean.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 "LA TAQUIZA"	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-04
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos de levantado de ordenes		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-05
		Revisión:
		Pagina: 1 de 3
Procedimientos de entrega de orden		

Objetivo

- ▲ Establecer un estándar de procedimientos de solicitar las de órdenes en las áreas respectivas.
- ▲ Procurar implementar el menor tiempo de espera en los clientes.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Entregar las copias de las órdenes en sus respectivas áreas de despacho. ▲ Ir a entregar primero a cocina la orden. ▲ Ubicar la orden debajo del timbre, pero encima de las otras órdenes en espera. ▲ Ir a entregar después al bar. ▲ Engraprar y almacenar las ordenes solicitadas


Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Separar la orden original de la copia. ▲ Ir a entregar o ubicar debajo del timbre la orden de cocina. ▲ Preguntar a la cocinera cuanto tiempo tardara en salir la orden. ▲ Valorar el tiempo que dilatara la orden en salir. ▲ Si el tiempo es mayor de 15 minutos, emitir una cortesía para los clientes. ▲ Pasar dejando en el bar la orden.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-05
		Revisión:
		Página: 2 de 3
Procedimientos de entrega de orden		

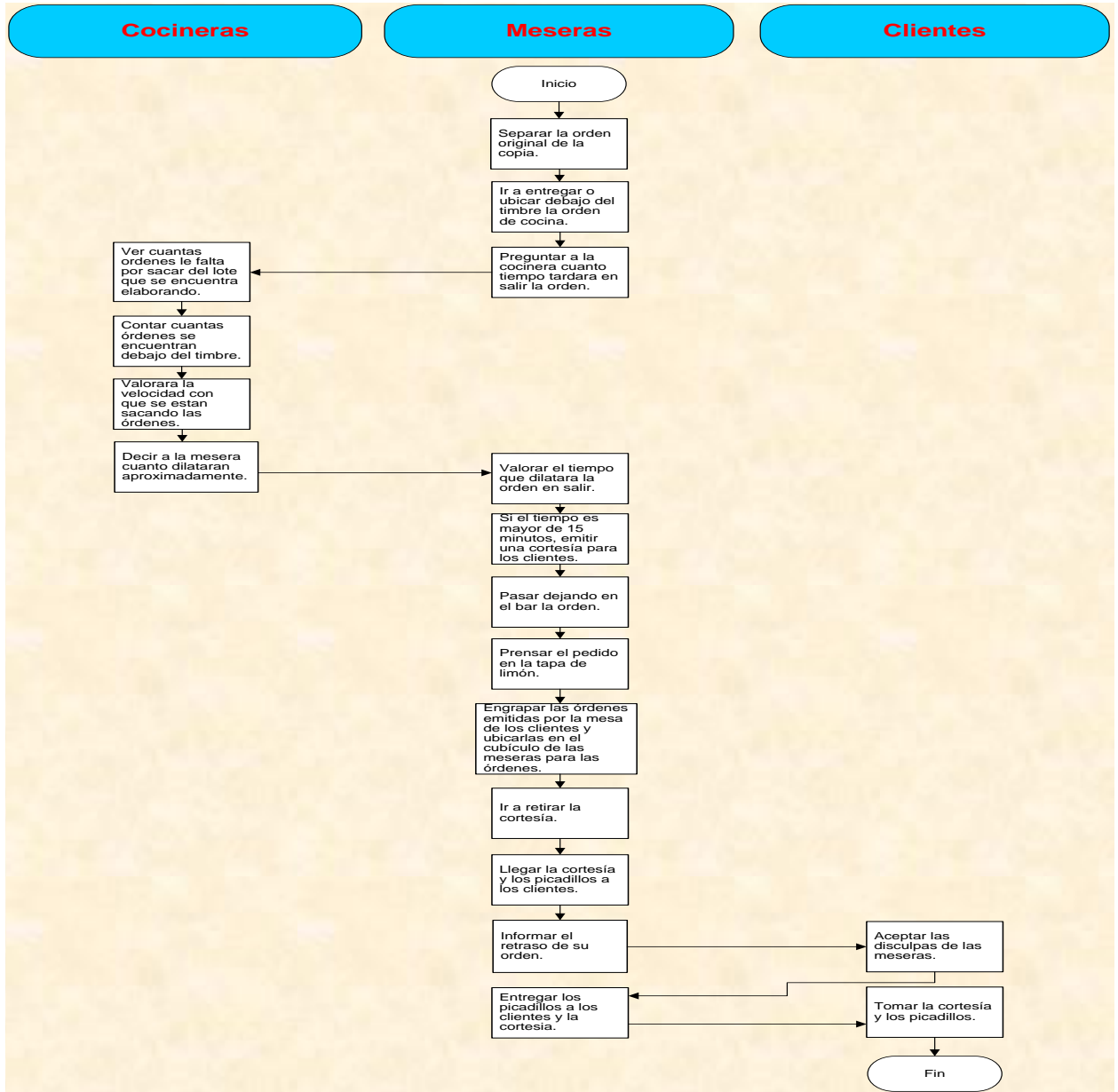
No.	Responsable	Actividad
1	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pensar el pedido en la tapa de limón. ▲ Entregar los picadillos a los clientes. ▲ Engrapando las órdenes emitidas por la mesa de los clientes y ubicarlas en el cubículo de las meseras para las órdenes. ▲ Ir a retirar la cortesía. ▲ Llegar la cortesía y los picadillos a los clientes. ▲ Informar el retraso de su orden (“Disculpe pero su orden dilatará un poco más de lo esperado, por mientras le traigo esta cortesía”) y entregar la cortesía a los clientes.
2	Cocinera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Ver cuantas ordenes le falta por sacar del lote que se encuentra elaborando. ▲ Contar cuantas órdenes se encuentran debajo del timbre. ▲ Valorara la velocidad con que se están sacando las órdenes. ▲ Decir a la mesera cuanto dilataran aproximadamente.
3	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Aceptar las disculpas de las meseras. ▲ Tomar la cortesía y los picadillos.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-05
		Revisión:
		Página: 3 de 3
Procedimientos de entrega de orden		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-06
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos de elaboración de ordenes en el bar		

Objetivo

▲ Establecer un estándar de actividades en la realización de los pedidos

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Recepción de pedidos. ▲ Realizar la elaboración de los pedidos mediante el método PEPS.


Descripción del procedimiento.

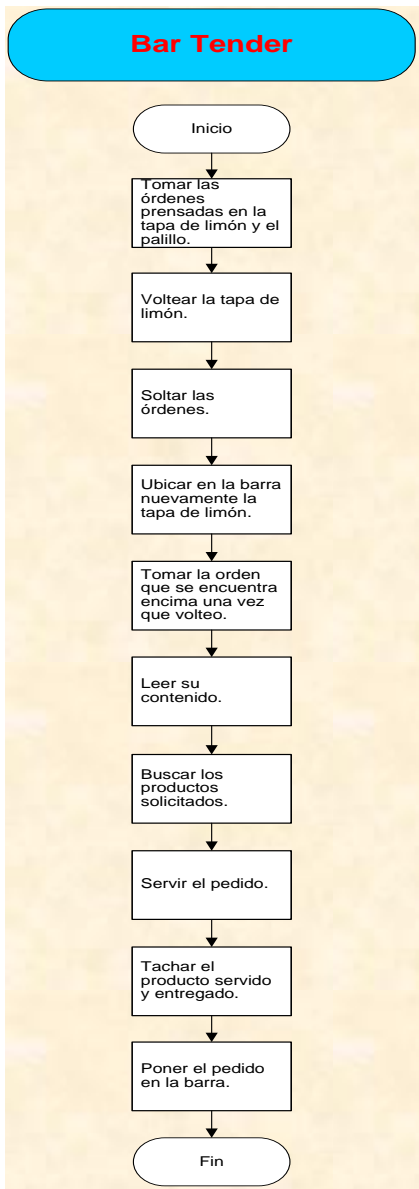
No.	Responsable	Actividad
1	Bar tender	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Tomar las órdenes prensadas en la tapa de limón y el palillo. ▲ Voltar la tapa de limón. ▲ Soltar las órdenes. ▲ Ubicar en la barra nuevamente la tapa de limón. ▲ Tomar la orden que se encuentra encima una vez que volteo. ▲ Leer su contenido. ▲ Buscar los productos solicitados. ▲ Servir el pedido. ▲ Poner el pedido en la barra. ▲ Tachar el producto servido y entregado.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-06
		Revisión:
		Página: 2 de 2
Procedimientos de elaboración de ordenes en el bar		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-07
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos de elaboración de ordenes en cocina		

Objetivo

- ▲ Establecer un estándar de actividades en la elaboración de los pedidos.
- ▲ Tener un mejor control en el tiempo de espera de los clientes.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Designar las actividades o platillos que elaboran. ▲ Tomar un lote de 5 órdenes del timbre, cada vez que se encuentre en cola de elaboración. ▲ Escoger las 5 órdenes de abajo. ▲ Utilizar el método de PEPS para la elaboración de las órdenes.


Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe de cocina	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Tomar las órdenes del timbre. ▲ Leer su contenido. ▲ Asignar el trabajo a realizar a las cocineras. ▲ Recibir los platos de comida. ▲ Ubicar los platos en una bandeja según la orden. ▲ Verificar que el contenido de la orden se encuentra completa. ▲ Poner en la barra de cocina la bandeja con el contenido de las órdenes. ▲ Tocar dos veces el timbre avisando la salida de una orden.

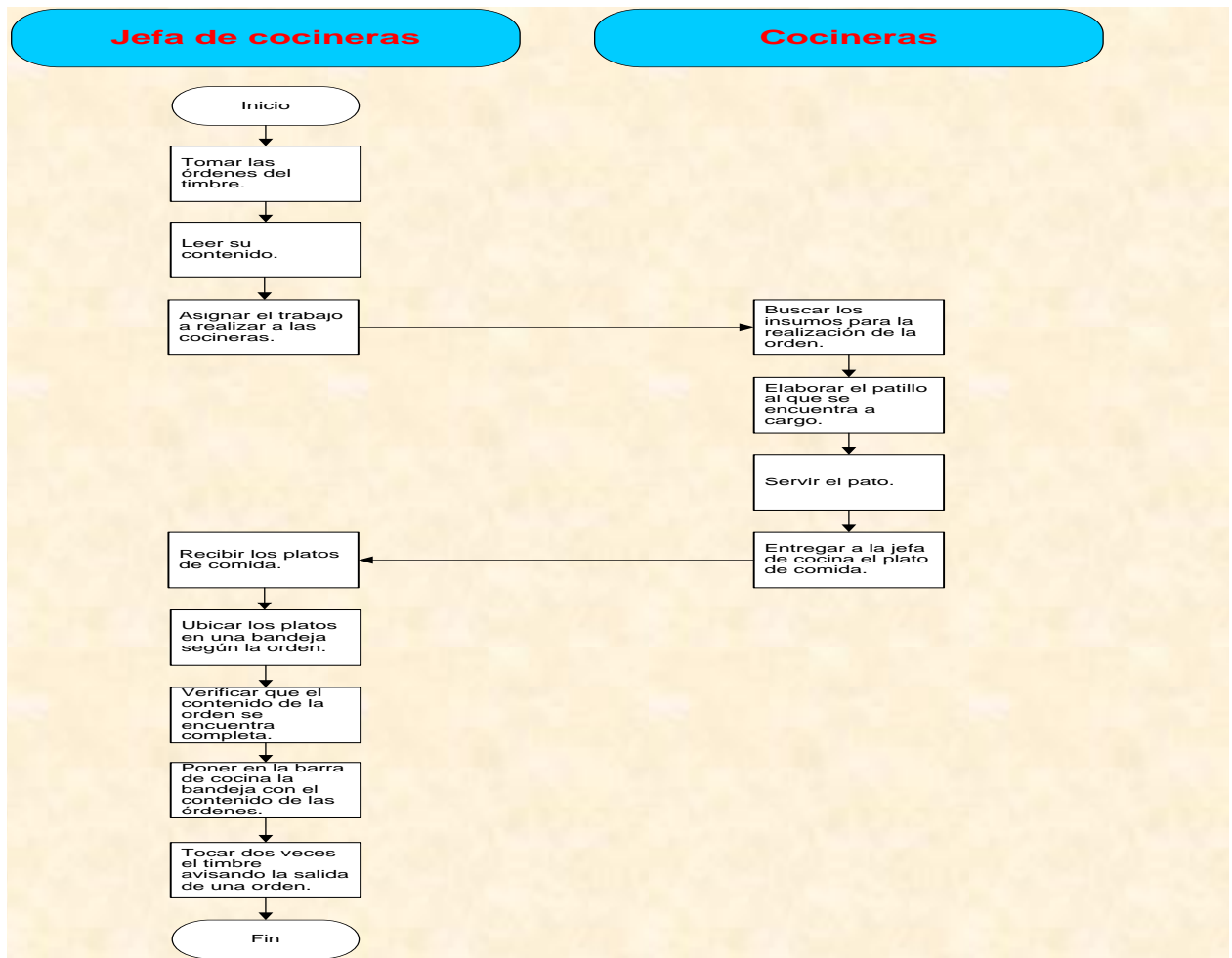
Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-07
		Revisión:
		Página: 2 de 2
Procedimientos de elaboración de ordenes en cocina		


No.	Responsable	Actividad
2	Cocineras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Buscar los insumos para la realización de la orden. ▲ Elaborar el patillo al que se encuentra a cargo. ▲ Servir el pato. ▲ Entregar a la jefa de cocina el plato de comida.



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-08
		Revisión:
		Página: 1 de 3
Procedimientos de traslado de ordenes		

Objetivo

▲ Establecer un estándar de las actividades en la entrega de los productos.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Estar atentos a que los pedidos salgan. ▲ Llevar el producto al cliente lo más rápido posible.


Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Vigilar que sean servidos y puestos en la barra del bar. ▲ Tomar los productos y llevárselos a los clientes. ▲ Ubicar los productos según quien lo pidiese. ▲ Estar atentas al toque del timbre. ▲ Ir a ver cual es la orden que salio. ▲ En caso de que sea la orden de la mesa que se encuentra atendiendo tomarla. ▲ Pasar retirando los cubiertos. ▲ Trasladar la bandeja con los pedidos a los clientes.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-08
		Revisión:
		Página: 2 de 3
Procedimientos de traslado de ordenes		

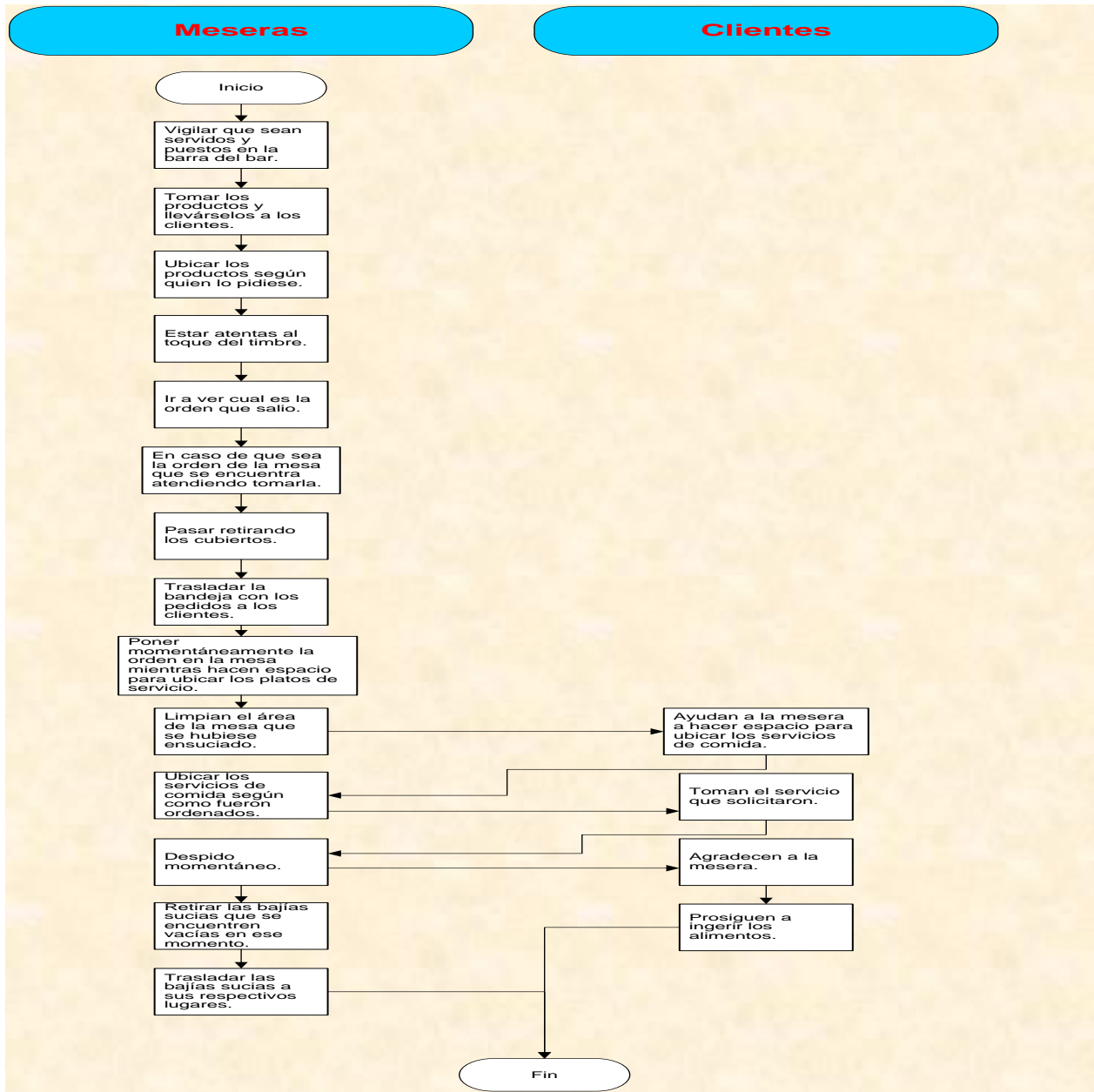
No.	Responsable	Actividad
1	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Poner momentáneamente la orden en la mesa mientras hacen espacio para ubicar los platos de servicio. ▲ Limpian el área de la mesa que se hubiese ensuciado. ▲ Ubicar los servicios de comida según como fueron ordenados. ▲ Despido momentáneo (“Que tengan un buen provecho”). ▲ Retirar las bajías sucias que se encuentren vacías en ese momento. ▲ Trasladar las bajías sucias a sus respectivos lugares (los vasos van al área del bar y los cubiertos y platos van al área de lavandería contiguo a cocina).
2	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Ayudan a la mesera a hacer espacio para ubicar los servicios de comida. ▲ Toman el servicio que solicitaron. ▲ Agradecen a la mesera. ▲ Prosiguen a ingerir los alimentos.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-08
		Revisión:
		Página: 3 de 3
Procedimientos de traslado de ordenes		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-09
		Revisión:
		Página: 1 de 2
Procedimientos de llamados de los clientes		

Objetivo

- ▲ Garantizar una buena atención a los clientes.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Atender al cliente en la mayor brevedad posible. ▲ Satisfacer a los clientes en sus necesidades. ▲ Controlar las necesidades de los clientes.

Descripción del procedimiento.


No.	Responsable	Actividad
1	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Levantar la mano y realizar una señal de llamado. ▲ Exponer su necesidad.
2	Meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Atender el llamado de los clientes. ▲ Preguntar sobre su necesidad (“En que puedo ayudarlo”). ▲ Anotar la necesidad del cliente.¹⁹ ▲ Satisfacer la necesidad del cliente.

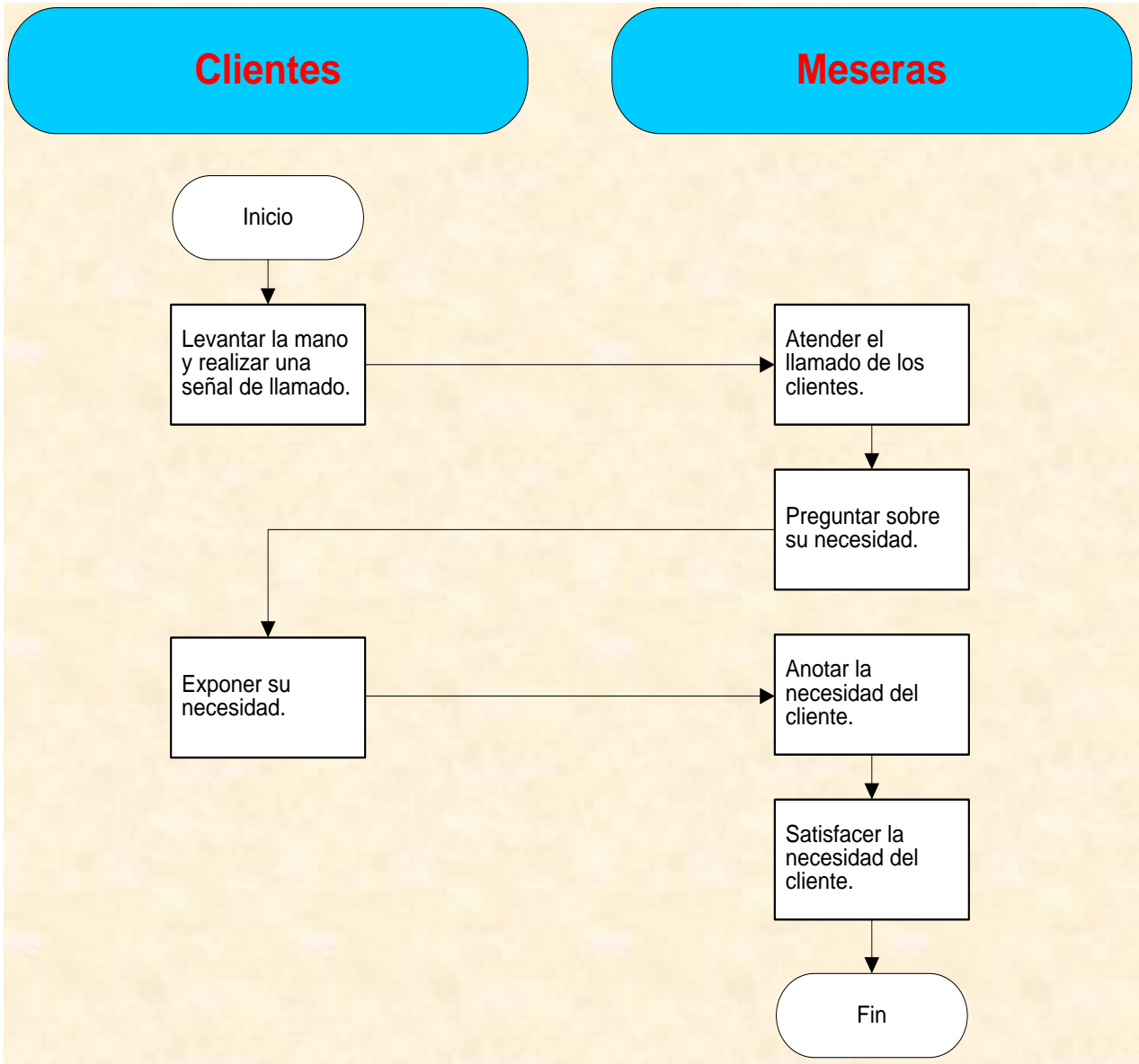
Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

¹⁹ Ver anexo 8


 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-09
		Revisión:
		Página: 2 de 2
Procedimientos de llamados de los clientes		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-10
		Revisión:
		Página: 1 de 3
Procedimientos de elaboración de factura		

Objetivo

- ▲ Mejorar el control exacto del ingreso del restaurante.
- ▲ Evitar inconformidades a los clientes por facturas erróneas.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
▲ Garantizar que los clientes se encuentren satisfechos con las facturas.

Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Llamar a las meseras. ▲ Solicitar la factura. ▲ Decidir quien realizara el pago. ▲ Entregar el dinero para realizar el pago. ▲ Esperar el vuelto o cambio. ▲ Otorgar propina (esta actividad es opcional).
2	Mesera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Atender el llamado de los clientes. ▲ Preguntar lo que solicitan. ▲ Retirarse a caja. ▲ Buscar las órdenes de la mesa que solicito la factura. ▲ Entregar las órdenes a la cajera. ▲ Llevar la factura a los clientes.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06



“LA
TAQUIZA”

Manual de procedimientos
Dirección administrativa
Servicio al cliente

Procedimiento:
LT-SC-10

Revisión:

Página: 2 de 3

Procedimientos de elaboración de factura

No.	Responsable	Actividad
2	Meseras	<ul style="list-style-type: none">▲ Preguntar si desean que ellos paguen (“Gustaría que realice el pago de la cuenta o ustedes lo realizaran”).▲ Tomar el dinero y la factura en caso que los clientes hubiese elegido que ellas realizaran el pago.▲ Pagar la factura y esperar el vuelto o cambio.▲ Despedir a los clientes (“Que les valla bien”).▲ Ir a buscar una bandeja.▲ Tomar las bajías sucias y ubicarlas en la bandeja.▲ Limpiar la mesa.▲ Trasladar la bajía sucia a sus respectivos lugares (los vasos al bar, los cubiertos y platos al área de lavado que se encuentra contiguo a cocina.)
3	Cajera	<ul style="list-style-type: none">▲ Tomar las órdenes, que las meseras otorgan.▲ Contabilizar los productos.▲ Anotar la cantidad de productos en la factura.▲ Calcular los totales de los productos.▲ Calcular el total de la factura.▲ Entregar la factura a la mesera.▲ Tomar la factura y el pago.▲ Verificar la cantidad de dinero con el total de la factura.▲ Calcular el vuelto o cambio.

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06



“LA TAQUIZA”

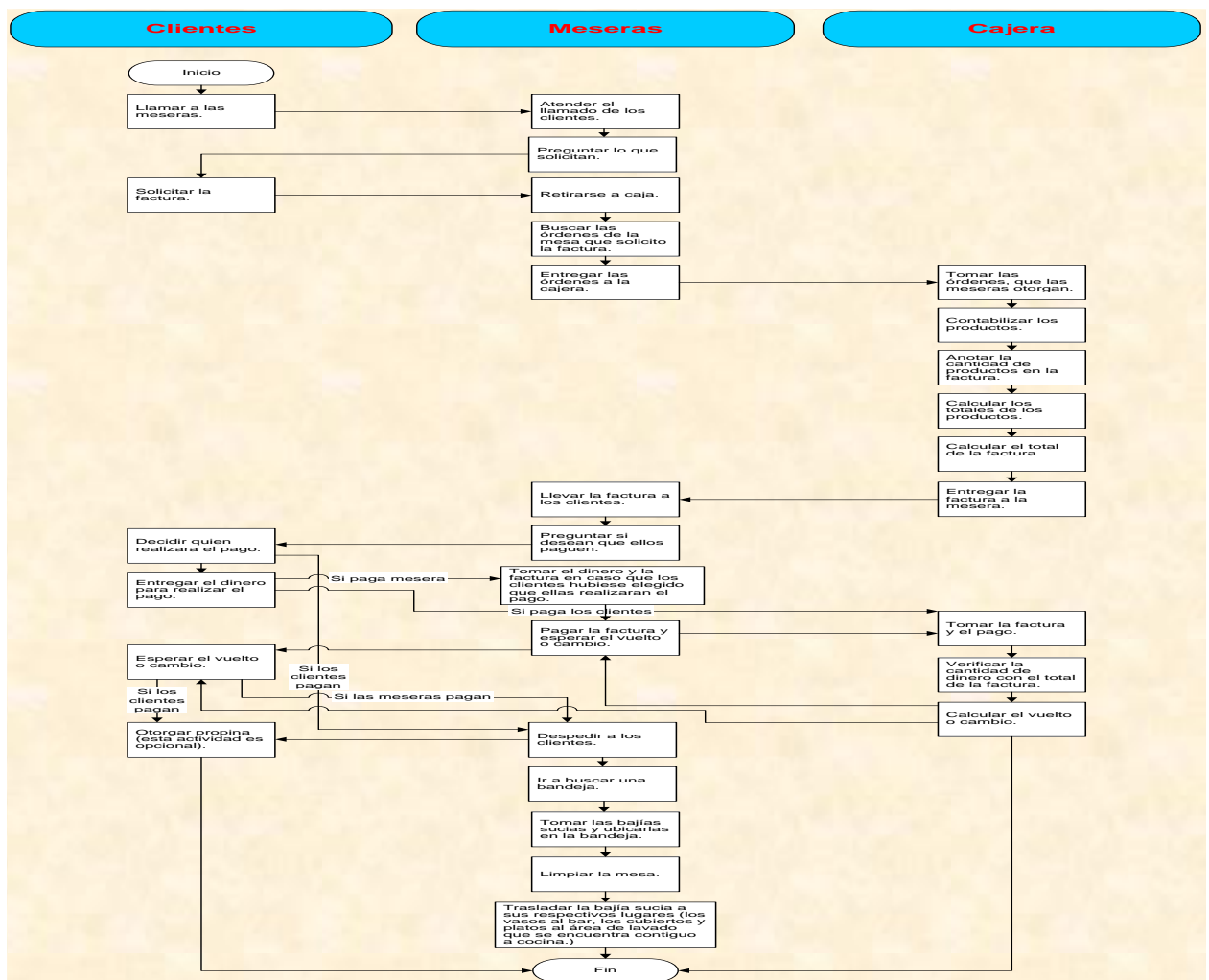
Manual de procedimientos
Dirección administrativa
Servicio al cliente

Procedimiento:
LT-SC-10

Revisión:
Pagina: 3 de 3

Procedimientos de elaboración de factura


No.	Responsable	Actividad
3	Cajera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Buscar el vuelto. ▲ Sellar la factura como cancelada. ▲ Entregar la factura sellada y el vuelto.



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-11
		Revisión:
		Página: 1 de 3
Procedimientos para tratar una queja		

Objetivo

- ▲ Llevar un control de las quejas de los clientes.

Norma y/o lineamientos:

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> ▲ Otorgar una respuesta de inmediata a las queja de los clientes. ▲ Garantizar la total satisfacción de los clientes por las respuestas ofrecidas.


Descripción del procedimiento.

No.	Responsable	Actividad
1	Mesera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Atender el llamado de los clientes. ▲ Preguntar lo que se le ofrece (“En que puedo ayudarle”). ▲ Escuchar la queja del cliente. ▲ Si la queja es sobre la comida retirar el plato de manera inmediata y ofrecer una disculpa (“Disculpe le retirare el plato y le traeré otro sin costo alguno”). ▲ Preguntar si desea cambiar el plato de servicio (“Desea el mismo servicio o algún otro.”).

Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-11
		Revisión:
		Página: 2 de 3
Procedimientos para tratar una queja		

No.	Responsable	Actividad
2	Mesera	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Anotar la elección del cliente. ▲ Emitir una orden con la elección del cliente. ▲ Emitir una cortesía para mientras sale la orden. ▲ Reportar la queja a la jefa de meseras.
3	Jefa de meseras	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Pedir una disculpa al cliente en caso que la queja sea sobre el servicio. ▲ Anotar la queja hecha por el cliente, el motivo de la queja y el responsable.²⁰ ▲ Pasar una nota del plato que fue motivo de queja a la jefa de cocina.
4	Jefa de cocina.	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Anotar la queja hecha por la jefa de mesera, el motivo de la queja y la cocinera responsable.²¹


Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

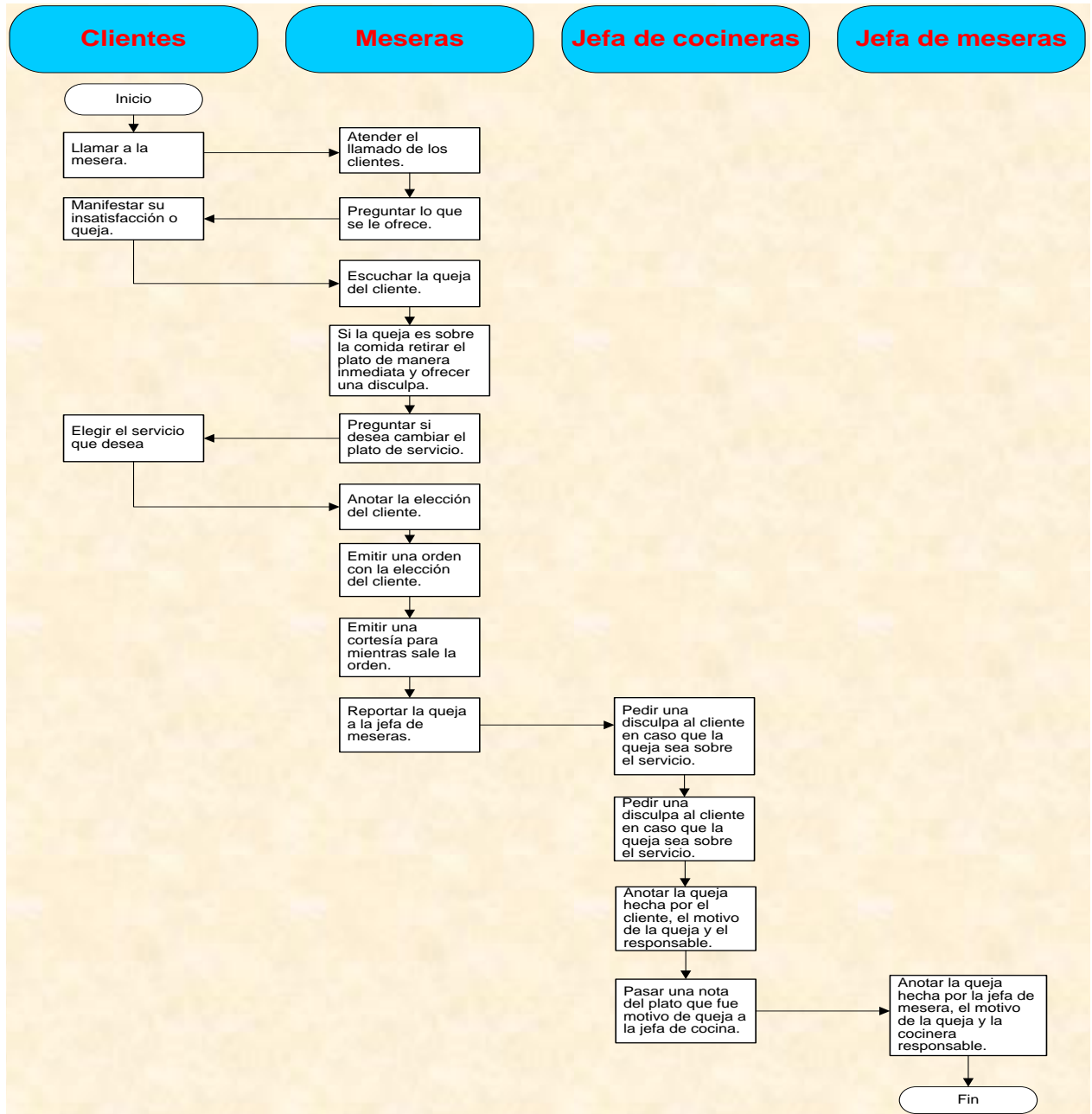
Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

²⁰ Ver anexo 8

²¹ Ver anexo 8

 “LA TAQUIZA”	Manual de procedimientos Dirección administrativa Servicio al cliente	Procedimiento: LT-SC-11
		Revisión:
		Página: 3 de 3
Procedimientos para tratar una queja		



Elaborado por:
Silvia María Montiel Dávila

Fecha de emisión:
28/09/06

Fecha de última actualización:
28/09/06

8.6. *Políticas del servicio.*

- ▲ El servicio y la atención que debe prestarse a los Clientes deben ser objetivos prioritarios del personal de “LA TAQUIZA” y este aspecto, debe destacarse claramente de la competencia.
- ▲ Brindar un excelente servicio que genera confianza y fidelidad a nuestros clientes externos, superando sus expectativas y obteniendo el reconocimiento de nuestros competidores, a través comunicación permanente y eficaz y el compromiso de todo nuestro equipo humano.
- ▲ Implantar las medidas correctoras y preventivas necesarias para la eliminación y prevención de las causas de no conformidades para de esta manera conseguir una continuidad en la calidad de servicio al cliente.
- ▲ La cultura de LA TAQUIZA es la de la mejora continua, con un firme y decidido compromiso de sus personal en la búsqueda de la excelencia, controlando los procesos e incorporando calidad en todo el restaurante.
- ▲ Proveer un servicio desarrollado con un recurso humano calificado, con los más altos niveles de calidad de higiene y seguridad alimentaría, tomando en consideración la mejora continua de nuestros procesos para garantizar la satisfacción total de nuestros clientes.

8.7. Normas

Normas para la manipulación de los alimentos en el restaurante “LA TAQUIZA”.

En el mercado en el que se desarrolla “LA TAQUIZA” de la revisión de la legislación sobre la higiene de los alimentos, este Reglamento establece normas para la manipulación higiénica de los alimentos para garantizar un buen nivel de seguridad alimentaria y de salud pública.

Síntesis

El mercado exige, cada vez, más atributos de calidad en los productos que adquieren, siendo una característica esencial e implícita la inocuidad –apto para consumo humano-. Además de ser obligatorias, algunas prácticas llevan a importantes mejoras y no requieren la inversión de capital, en especial cuando hablamos del orden, la higiene y la capacitación del personal.

ATENCIÓN PERSONAL

1. Vestuario

- 1.1. Deje su ropa y zapatos de calle en un área de vestuario²².
- 1.2. No use ropa de calle en el área de cocina, ni venga con la ropa del trabajo desde la calle.
- 1.3. Uso de ropa de trabajo limpia (uniforme, delantal), botas o zapatos cerrados.
- 1.4. La blusa deberá ser con manga.
- 1.5. Use gorro que cubra total mente su cabello.
- 1.6. Usar mascarillas para la boca.
- 1.7. Utilice guantes en caso de ser necesario.

²² Que se propone que se ubique unos sloker para que guarden su vestuario.

2. Higiene personal

- 2.1. Cuide su aseo personal.
- 2.2. Mantenga sus uñas cortas y sin esmalte.
- 2.3. Use el cabello limpio recogido cubierto por gorro, redecilla y otros medios adecuados.
- 2.4. Deje su reloj, anillos, aros o cualquier otro elemento que pueda tener contacto con algún producto y/o equipo, dentro de su bolsa en el área de vestuario.
- 2.5. Las cocineras no utilizarán durante sus labores sustancias que puedan afectar a los alimentos, transfiriéndoles olores o sabores extraños, tales como; perfumes maquillajes, cremas, etc.
- 2.6. Lavado de manos y ante brazos.

¿Cuándo?

- ▲ Al ingresar al sector de trabajo.
- ▲ Después de utilizar los servicios sanitarios.
- ▲ Después de tocar los elementos ajenos al trabajo que está realizando.

¿Como?

- ▲ Con agua tibia recientemente hervida, y jabón.
- ▲ Usando cepillo para uñas.
- ▲ Secándose con toallas descartables (servilletas).

3. Estado de Salud

- 3.1. Evite, el contacto con alimentos si padece afecciones de piel, heridas, resfríos, diarrea, o intoxicaciones.
- 3.2. Evite toser o estornudar sobre los alimentos y equipos de trabajo.
- 3.3. En caso de tener pequeñas heridas, cubrir las mismas con vendajes y envoltura impermeable.

-
-
- 3.4. Todo manipulador deberá practicársele exámenes médicos especiales: Coprocultivo, Coproparasitoscópico, Exudado, Farigeo, V.D.R.L., Examen de Piel, B.A.A.R., antes de su ingreso al restaurante como cocinera, y posteriormente cada seis meses.

4. Manipulación de los alimentos.

- 4.1. El personal deberá recibir una capacitación en la manipulación de la materia primara para realizar los alimentos.
- 4.2. No podrán manipular alimentos aquellas personas que padezcan de infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.
- 4.3. Las cocineras que hallan trabajando con materias primas alimenticias, no podrá manipular productos en otra fase de elaboración, ni productos terminados, sin efectuar previamente el lavado y desinfección de las manos y antebrazos.
- 4.4. Las cocineras no realizarán simultáneamente labores de limpieza; éstas podrán realizarlas al iniciar sus actividades específicas de manipulación. En ningún caso se les permitirá realizar la limpieza de los servicios sanitarios ni de las áreas para desechos.

¡Evite accidentes!

ATENCIÓN CON LAS INSTALACIONES

5. Cuide su sector

- 5.1. Mantenga sus utensilios de trabajo limpios.
- 5.2. Arroje los residuos en el cesto correspondiente.
- 5.3. Mantenga las paredes y pisos limpios.

-
- 5.4. Implemente y utilice un extractor de grasa.
 - 5.5. Evite que se adhiera la grasa a las paredes.
 - 5.6. Mantenga en buenas condiciones las planchas de cocina.
 - 5.7. Los instrumentos de cocinas serán lavados normalmente y además desinfectados.

¿Cómo?

- ▲ Los instrumentos deberán ser lavados con agua y jabón.
- ▲ Los instrumentos deberán ser desinfectados a través de agua hirviendo.
- ▲ Los instrumentos deberán ser secados con toallas debidamente desinfectadas o servilletas descartables libre de toda contaminación.

6. Respete los "NO" del sector del área de cocina

- 6.1. NO fumar.
- 6.2. NO beber.
- 6.3. NO comer.
- 6.4. NO salivar.

7. Limpieza fácil

Para facilitar las tareas de limpieza se recomienda:

- 7.1. Pisos impermeables, lavables y no muy lucios.
- 7.2. Paredes claras, lisas y sin grietas.

ATENCIÓN CON EL PRODUCTO

8. Cuidado con el alimento

8.1. ¡Evite la contaminación cruzada!

¿Como?

- ▲ Almacene en lugares separados al producto y la materia prima.
 - ▲ Evite circular desde un sector sucio a un sector limpio.
 - ▲ Ubique los productos con jugos en la parte inferior de la nevera y los secos en la parte superior.
- 8.2. Enjuague bien los utensilios o instrumentos que valla utilizar.
- 8.3. La manipulación de los alimentos se realizará en la cocina.
- 8.4. Durante la manipulación del procesamiento de los servicios de comida se hará higiénicamente, utilizando procedimientos que no lo contaminen y empleando utensilios adecuados, los cuales estarán limpios, secos y desinfectados.
- 8.5. Si al manipularse un alimento o materia prima se apreciara su contaminación o alteración, se procederá al retiro del mismo del proceso de elaboración.
- 8.6. En las áreas de elaboración, conservación y venta no se permitirá fumar, comer, masticar chiclets, y/o hablar, tocer, estornudar sobre los alimentos, así como tocarlos innecesariamente, escupir en los pisos o efectuar cualquier práctica antihigiénica, como manipular dinero, chuparse los dedos, limpiarse los dientes con las uñas, hurgarse la nariz y oídos.
- 8.7. Se evitará que los alimentos queden expuestos a la contaminación ambiental, mediante el empleo de tapas, paños mallas u otros medios correctamente higienizados.

8.8. Costo beneficio.

Se debe realizar la evaluación de costo-beneficio solamente cuando la propuesta de regulación establezca nuevos trámites, requisitos y procedimientos sobre inscripciones, registros o autorizaciones, o modifiquen o eliminen trámites existentes.

En caso de que la propuesta de regulación sea una reforma a un trámite existente en la cual únicamente: se eliminan documentos y requisitos innecesarios, se establezcan plazos definidos, se reduzcan los plazos de resolución, o se disminuyan los procedimientos.

Rector en la materia. Gerente General.

Título de la regulación propuesta. Mejoras en el servicio de atención al cliente del restaurante “LA TAQUIZA”.

Unidad (es) Técnica (s) responsable (s) de la regulación propuesta. Dueños del restaurante y el gerente general.

Problemática o situación que se pretende resolver. Ambiente de trabajo de las cocineras, estados los equipos de cocina, entretenimiento de los clientes y seguridad alimentaría.

Costos.

Los grupos o sectores a quiénes la propuesta afectará.

- ▲ La seguridad alimentaría de los servicios de comida del restaurante.
- ▲ Ingreso de personal.
- ▲ Entretenimiento de los clientes.

- ▲ Ambiente climático de la cocina.
- ▲ Estado de los equipos de cocina.

Costos – Beneficios de la propuesta.

Propuesta	Costos	Beneficios
I. La seguridad alimentaría de los servicios de comida del restaurante.	<p>Dentro de esta propuesta tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ La compra de 3 locker con 4 compartimientos cada uno con un total de C\$ 4,409.10. ▲ 6 mascarillas protectoras vocales y 6 gorros con un costo total de \$ 1.242 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Higiene personal. ▲ Mayor seguridad de los clientes en la higiene de los alimentos. ▲ Mayor inocuidad de los alimentos. ▲ Evita la contaminación cruzada.
II. Ingreso de personal.	<p>La contratación de un anfitrión al cual se propone que devengué el salario mínimo de C\$ 1,700.00 como se establece en el código del trabajo conforme a la ley 129²³</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Mayor control de las personas que ingresan al restaurante. ▲ Mayor satisfacción en el recibimiento de los clientes.
III. Entretenimiento de los clientes.	<p>Dentro de esta propuesta tenemos. La compra de 5 televisores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ El televisor de 21" marca Sony en la Tropigas tiene el costo de C\$ 5,999.00²⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Distracción de los clientes. ▲ Percepción de un mejor servicio por los clientes. ▲ Fidelidad de los clientes.

²³ Ver anexo 9

²⁴ Ver anexo 9

	<p>cada uno por 5 televisores que se propone²⁵ da un total de C\$ 29,995.00.</p> <p>▲ El televisor de 21" marca Samsung en el Gallo más Gallo tiene el costo de C\$ 3,950.00²⁶ cada uno 5 televisores que se propone da un total de C\$ 19,750.00.</p> <p>Todos estos costos son efectivos si se compran de contado.</p>	
IV. Ambiente climático de la cocina.	La compra de 3 extractores de aire para que este pueda circular, con un costo total de C\$ 8,593.60.	<p>▲ Mayor satisfacción de las cocineras.</p> <p>▲ Ambiente menos caluroso.</p> <p>▲ Mayor efectividad del servicio.</p> <p>▲ Mas higiene de los alimentos.</p> <p>▲ Mayor productividad.</p> <p>▲ Menor tiempo de espera.</p>
V. Estado de los equipos de cocina.	Mantenimiento preventivo de 3 planchas industriales a un costo de \$ 40.25 cada una, con un costo total de \$121.50.	<p>▲ Mayor seguridad laboral.</p> <p>▲ Aumenta la eficiencia de cocina</p>

²⁵ Dos televisores en el área de entrada, dos en el area centro y uno el área final.

²⁶ Ver anexo 9

	por dos veces al año con un costo anual de \$ 243.00	<ul style="list-style-type: none">⤴ Ambiente menos caluroso.⤴ Mayor efectividad del servicio.⤴ Más higiene de los alimentos.⤴ Mayor productividad.⤴ Menor tiempo de espera.
--	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Conclusión

El restaurante “LA TAQUIZA” presenta una deficiencia en el servicio de atención al cliente, debido a una serie de problemática entre las que más se destacan: el tiempo que tardan e llevar el servicio de comida a los clientes, el cual algunos de sus clientes no se encuentran conformes, el cual es ocasionado en parte por el mal estado de los equipos de cocina y la falta de motivación de las cocineras.

El restaurante no tiene una organización, misión y visión establecida, junto la alta rotación de su personal, y esto es otro factor de debilidad, porque la carga de trabajo aumenta y es difícil poder dar respuesta de manera eficiente.

Se detecto que el personal no utiliza a cabalidad los utensilios de higiene y seguridad alimentaría, lo cual puede llegar a ocasionar una contaminación en los alimentos. A demás, la falta de motivación sumada a otras causas propicia un bajo desempeño del mismo.

Por tales motivos el restaurante debe mejorar el servicio de atención, porque de lo contrario; puede llegar a perder la aceptación de sus clientes o disminuyendo su participación en el mercado de forma paulatinamente y progresiva.

Recomendaciones

Plan de Actividades para mejorar la calidad del servicio:

Tomando como punto de referencia el resultado del análisis realizado en el trabajo se diseñó un plan de actividades que ayudara a mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente.

Las actividades definidas son las siguientes.

1. Hacer uso de las fichas ocupacionales y los manuales de procedimientos para estandarizar las actividades tanto para el personal actual como el personal de nuevo ingreso en el establecimiento para un mejor control del funcionamiento del restaurante.
2. Proporcionar a las cocineras los equipos necesarios de higiene.
 - ▲ Las mascarillas de boca para evitar la contaminación de los alimentos.
 - ▲ Gorro que cubra totalmente su cabello para evitar que se introduzca uno en los alimentos.
 - ▲ Un locker asignado para que guarde fuera de la cocina sus pertenencias de manera segura.

En otros aspectos recomendamos lo siguiente:

1. Monitorear el avance de la calidad.
 - ▲ Describiendo cada una de las inconformidades de los clientes en las fichas de quejas.
 - ▲ Controlar cual de las quejas es mas frecuente de todas
 - ▲ Tomar medidas de mejoras y control de las más frecuentes.
 - ▲ Evaluación y retroalimentación.
 - ▲ Disminuir la repetición de las quejas más frecuentes.

2. Ofrecer entretenimiento y mejoras de calidad a los clientes.

- ▲ Implementar la televisión.
- ▲ Continuar permitiendo la entrada a músicos ambulantes.
- ▲ Implementar a un anfitrión.
- ▲ Restringir la introducción al restaurante a personas ajenas del mismo.
- ▲ Realizar actividades en días especiales o comunes tales como careoke.

Bibliografía

C

- ▲ **Control de calidad y estadísticas industrial – Ducan Acheson.**
- ▲ **Control estadístico de calidad – Gant, Eugene; Leaven Worth, Richard.**

D

- ▲ **Dirección Administración de empresa – Gomez Parets, Calixto.**

G

- ▲ **Gestiopolis.com / recursos / documentos / full docs/ gerl / iso 900 / uch.htm**

W

- ▲ **www.buscaportal.com / artículos / iso_9001_2000_gestion_calidad.html**
- ▲ **www.Monografias.com / trabajos / iso 9000.shtml**
- ▲ **www.Monografias.com / trabajos 7 / herba / herba.shtml.**
- ▲ **www.Mific.gob.ni/Comercio, tecnología, normalizacion y metodología/Catalogo de normas.**

AneXos