



# REPORTE FINAL DE ESTADÍA

**Angel Omar Arzaba Malpica**

**Manual de Procedimientos en el departamento del restaurante del hotel Comfort Inn de  
Córdoba, Veracruz.**



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**DET**  
Dirección de Educación  
Tecnológica del Estado  
de Veracruz

**SEMSyS**  
Subsecretaría de Educación  
Media Superior y Superior

# Técnico Superior Universitario en Turismo (Área Hotelería)

Manual de procedimientos en el departamento de restaurante del hotel  
Comfort Inn de Córdoba Veracruz.

## REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO  
(ÁREA HOTELERÍA)

Nombre del alumno: Ángel Omar Arzaba Malpica

ASESOR INDUSTRIAL: MARÍA CRUZ GÓMEZ

ASESOR ACADÉMICO: MANF. JESSICA IRENE CARMONA VÁZQUEZ

---

## RESUMEN

Una vez identificadas las debilidades dentro del establecimiento diseñar un manual de procedimientos que permita un servicio estandarizado con referencia a la atención brindada a los comensales del restaurante, como lo son el tiempo de espera, el cual presenta discordancias dentro del servicio mostradas por los distintos colaboradores que emplean en esta área, y teniendo en cuenta que el personal eventualmente cambia es relevante contemplar abordar la principal área de ingresos con lo que ayude a facilitar el desempeño que se debe de llevar a cabo dentro del área en cuestión, evitando la falta de disponibilidad de parte del personal, la tardanza en la elaboración de platillos y bebidas, la identificación de necesidades del cliente y la resolución de problemáticas presentadas ya que los clientes expresan su insatisfacción con el servicio para poder disfrutar de sus platos, puesto que deben esperar excesivo tiempo, trato inadecuado por parte de los meseros, y muchas veces abandonan el local.

El proceso de investigación desarrollado va de acuerdo con el diagnóstico observable a través de una rúbrica donde se evalúen los procedimientos utilizados dentro del departamento partiendo de una base encontrada dentro de manuales de procedimientos ya establecidos para restaurantes de esa misma categoría identificando si el personal que labora trabaja con un mismo procedimiento, en busca de la estandarización del servicio, dando paso a la evaluación del servicio y necesidades de información en los colaboradores, para posteriormente mostrar un análisis de cuáles son aquellos procedimientos que desconocen o necesitan una base para desarrollarlos de forma correcta.

**Palabras Clave:** servicio, atención, cliente, manual, procedimientos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Marco contextual.....	2
Localización.....	2
Extensión.....	2
Clima.....	2
Principales ecosistemas.....	2
Recursos naturales.....	3
Monumentos históricos.....	3
Museos.....	3
Fiestas, danzas y tradiciones.....	3
Música.....	5
Gastronomía.....	5
Hoteles.....	6
1.1.1 Antecedentes de la empresa.....	7
Historia.....	7
Filosofía empresarial.....	8
Servicios.....	9
1.1.2 Análisis FODA.....	12
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2.1 Planteamiento del problema.....	13
2.2 Pregunta de investigación.....	13
2.3 Hipótesis de investigación.....	13
2.4 Objetivos.....	14
2.5 Justificación del proyecto.....	14
2.6 Limitaciones y Alcances.....	15
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	16
3.1 Manual de procedimientos.....	16
3.1.1 Clasificación.....	16
3.1.2 Importancia del manual de procedimientos.....	19

3.1.3 Ventajas.....	20
3.1.4 Estructura.....	21
3.1.5 Relación con la calidad.....	22
3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	24
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1 Proceso de investigación.....	27
4.2 Diseño metodológico.....	28
4.2.1 Enfoque de investigación.....	28
4.2.2 Tipo de investigación.....	29
4.2.3 Método.....	29
4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación.....	29
4.2.5 Descripción del instrumento.....	30
4.2.6 Diseño del instrumento.....	30
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	34
5.1 Análisis e interpretación de resultados.....	34
5.2 Conclusiones y recomendaciones.....	34
Referencias bibliográficas.....	36
Anexos.....	40
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	46
6.4 Desarrollo de la propuesta.....	47
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RESTAURANTE DEL HOTEL COMFORT INN.....	47
MISIÓN.....	47
OBJETIVOS:.....	47
INDUCCIÓN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	47
LINEAMIENTOS PARA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.....	48
POLÍTICAS.....	48
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	49
ADMINISTRADOR O GERENTE:.....	49
CAPITAN DE MESEROS.....	50
MESEROS.....	50
HOSTESS.....	51
Procedimientos.....	52

LIMPIEZA DEL RESTAURANTE.....	52
CONTESTACIÓN DEL TELÉFONO.....	52
SISTEMA DE RESERVACIONES .....	53
LIBRO DE RESERVACIONES.....	53
TIPOS DE RESERVACIONES .....	54
PROCESANDO LA RESERVACIÓN .....	54
ESPECIFICACIONES DE LA RESERVACIÓN .....	54
RECEPCION DEL CLIENTE.....	54
TOMA DE ORDEN .....	55
PROCEDIMIENTOS PARA REACCIONAR FRENTE A RECLAMOS .....	56
PAGO EN EFECTIVO .....	57
PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO: .....	57
6.5 CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA .....	58
ANEXOS .....	59

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia de la implementación de nuevas herramientas para la mejora del desempeño en los establecimientos, dentro del siguiente documento se podrá observar el desarrollo de una investigación relacionada al Hotel Comfort Inn del municipio de Córdoba Veracruz, el cual recientemente ha recibido el nombramiento de Pueblo Mágico, con lo que el ingreso de visitantes aumentará, generando una necesidad intermitente en la mejora de servicios. Dicha investigación muestra de forma detallada información del lugar donde se encuentra establecido el hotel, brindando un panorama completo para utilizar los recursos con los que cuenta como una referencia de investigación. Posteriormente se desarrolla el planteamiento del problema de dicho establecimiento y cómo llevar a cabo la implementación de un plan de acción a través de los objetivos estipulados. Con ayuda de una investigación previa se identifica la necesidad del uso de un manual de procedimientos y se podrá observar la estructura y características con las que se debe de desarrollar correctamente para obtener resultados favorables en el desempeño de los colaboradores que se encuentran en el departamento de alimentos y bebidas. Tras llevar a cabo la investigación documental se podrá observar la implementación de herramientas para identificar las áreas de mejora y lo procedimientos necesarios ya que dentro del establecimiento no se cuenta con un manual de procedimientos con el que, puedan estandarizar el servicio brindado a los clientes que visitan el establecimiento.

Como resultado se obtuvo el manual de procedimientos que busca facilitar el desarrollo de las actividades y responsabilidades del departamento detallando el proceso correcto para llevar a cabo.

## **1.1 Marco contextual**

### **Localización**

Según SEFIPLAN (2017) se encuentra localizado entre los paralelos 18° 50' y 19° 00' de latitud norte; los meridianos 96° 52' y 97° 01' de longitud oeste; altitud entre 600 y 1,800 m.

### **Extensión**

Tiene una superficie de 159.99 Km, cifra que representa un 0.19% del total del estado de acuerdo con Sistema de Información Estadística y Geográfica del Estado de Veracruz, (2020)

### **Clima**

De acuerdo a Gobierno de Veracruz ,(2023) el clima es templado-húmedo-regular con una temperatura promedio de 19.9°C; su precipitación pluvial media anual es de 1,800 mm. En Córdoba, la temperatura media anual es de 19.3 °C. Hay alrededor de precipitaciones de 2121 mm. Córdoba se encuentra en el centro de nuestro planeta, y los veranos pueden ser un poco difíciles de definir. La mejor época para visitar es marzo, abril, mayo, octubre, noviembre.

### **Principales ecosistemas**

Considerando la variedad de ecosistemas que se encuentran en nuestro país es importante conocer el tipo en el cual se encuentra nuestra región y de acuerdo con Gobierno de Veracruz , (2023) existe el ecosistema de bosque templado caducifolio. En este se desarrolló una fauna compuesta por poblaciones de mamíferos silvestres como: conejos, ardillas, mapaches, tejones, tlacuaches y ratas; aves como: palomas, codornices, tordos, canarios, golondrinas y pericos, y reptiles como víboras de cascabel y coralillos.



## **Recursos naturales**

Los recursos naturales más importantes del municipio son el forestal, agrícola y avícola. Su riqueza está representada por minerales como el aluvión, bancos de materiales, piedra caliza y mármol.

## **Monumentos históricos**

“El Portal de la Casa de los Condes de Zevallos, lugar en el cual se firmaron los "tratados de Córdoba" con los cuales se gestó la independencia de México; el Teatro Pedro Díaz Una de las construcciones más bellas es el Palacio Municipal construido en 1905 de estilo Toscano Florentino, también la parroquia de la Inmaculada Concepción (Imagen 3) que data de 1621, el convento de San Antonio (1686) considerada única en la nación ya que tiene dos bóvedas lanas y los Templos de San Miguel (1698), San José (1721), San Sebastián (1753), San Juan (1742) y San Hipólito (1729).

En el parque central encontramos un obelisco erigido en memoria de los defensores cordobeses en 1821. Existe un monumento en memoria del Padre de la Independencia Miguel Hidalgo y Costilla, además de cuatro bustos en memoria de Francisco Hernández y Hernández, Agustín de Iturbide, Francisco J. Krill y Ramón Mena Isassi. Hay un monumento en honor de Don Benito Juárez y otro en honor a Francisco I. Madero en el parque del mismo nombre” México travel Club, (2023).

## **Museos**

Basando en México travel Club, (2023) El museo de la Ciudad. Presenta una exposición permanente de importantes piezas de la cultura Totonaca y Olmeca. Es un edificio del siglo XVII, con tres salas, fundado en 1974). Museo de Arte Fantástico. Este museo presenta exposiciones de arte surrealista y arte fantástico, edificio del siglo XVII, con dos salas y fundado en 1982.

## **Fiestas, danzas y tradiciones**

De acuerdo con Sistema de Ayuntamiento de Córdoba,( 2023) se efectúan algunas fiestas populares que tradicionalmente son celebradas por los pobladores de la región,

un gran porcentaje de estas son las mismas que se celebran en todo el país y que forman parte de la tradición mexicana, como son El Día de Reyes, Día de la Candelaria, Semana Santa, Posadas, La Rama, Día de Muertos, Fiestas patrias, etc.

Además de estas fiestas populares, el 24 de agosto se celebra en el municipio el día de "Los Tratados de Córdoba", algunas veces se organiza una feria que tiene una duración de 10 días.

El 21 de mayo también se celebra para recordar la epopeya ocurrida en este lugar y que dio a la ciudad de Córdoba el título de Heroica. Generalmente se instala una feria industrial y comercial, se efectúa un desfile deportivo, así como muchos otros eventos tanto cívicos como recreativos, deportivos y culturales, en los cuales toman parte todos los sectores de la población.

El 8 de diciembre se celebra la fiesta en honor a la Inmaculada Concepción, patrona del lugar). Entre las tradiciones netamente veracruzanas que se practican en este lugar, se encuentran las de "La Rama" en tiempos de posadas y "El Viejito" en los últimos días del año. Y al finalizar la cosecha de café, los patrones ofrecen a sus "cortadores de café" una comida y una fiesta llamada "La Viuda".

Siendo Córdoba una ciudad fundada por 30 caballeros españoles, es natural que algunas tradiciones hispanas se practiquen en la localidad, de las cuales solo algunas se han conservado. Entre estas destacan los festejos de Covadonga, en septiembre, durante los cuales pasean por las principales calles de la ciudad un gran ramo de flores en forma de corona que posteriormente es depositada como ofrenda en un altar de la parroquia. Los participantes en este desfile portan trajes típicos españoles como gallegos, sevillanas, asturianas, etc.

Otro festejo de tradición hispana es el de Santiago Apóstol, patrón de España, que se celebra en julio; inicia con una misa de acción de gracias y posteriormente las familias hispanas degustan un banquete preparado con menú de cocina española, contando también con actividades deportivas, recreativas e infantiles. Fiestas Populares: El 19 de marzo se celebra en honor de San José. Es tradicional tomar café los fines de semana en "Los Portales".

## Música

El ambiente musical es marimba, jaraneros, mariachis y rondallas. Sistema de información cultural, (2007)

## Gastronomía

De acuerdo con Blog Uno Universidad Nacional Obrera, (2023) dentro de los platillos típicos de Córdoba están los *tepejilotes*, palabra náhuatl que significa “espiga de monte”. Este es el fruto de una palma y se acostumbra comerlo revuelto con huevo, capeado o asado, no olvidando, por supuesto, con salsa para acompañarlo. También hay un alto consumo local los *hongos de encino* o huizache, su carne es blanca y su sabor es ligero. Estos se saborean asados, en sopa o en quesadillas.

*La flor de izote*, o también conocidos como “palmitos”. Para probar esta deliciosa flor hay que ser pacientes, ya que brota cada año en el mes de abril. Se cocina en sopa caldosa, con bolitas de masa, chayote, ajo, cebolla, chile serrano, hojas de tlanepa y carne de pollo conocido como *tesmole*.

En esta misma época, se da otra flor con nombre de iquimite. Unas vainas de color rojo muy vistoso y se consumen sus pétalos conocidos como *gasparitos*. Estos se cuecen en agua y se pueden cocinar con huevo batido, trocitos de chile jalapeño verde y cebolla picada, luego se fríen en aceite caliente y se puede acompañar con arroz y tortillas recién hechas.

Asimismo, destaca el chileatole verde, un atole de maíz salado que se consume como sopa. Se realiza con granos de elote, pechugas de pollo, masa de maíz, chiles verdes serranos, epazote y hojas tiernas de chayote.

Un platillo muy rico y que hace honor a nuestra ciudad por portar su nombre es el “pollo a la cordobesa”, que es pollo en salsa de chipotle. Un platillo para los que les gusta el picante, va muy bien.

Entre los platillos destacados también hay con toque mestizo, como lo son las famosas tortas de pierna de jamón envinado en el restaurante “El Borrego” y el tlatonile, que es una pasta para condimentar carnes y guisos.

Y si de dulces se trata, en Córdoba se puede saborear la calabaza en tacha, que es dulce de calabaza con piloncillo; las alegrías de semilla de amaranto revuelta con miel; la palanqueta de semillas de calabaza y cacahuate; cocadas y dulce de leche. Y no podemos irnos de Córdoba sin probar el café, donde el 80 % del consumo total es producido en la misma locación debido a su ubicación montañosa. Encontraremos bebidas como licor de café, crema, galletas, bombones e incluso cerveza elaborada a base de café.

### **Hoteles**

En el municipio de Córdoba se pueden encontrar distintos tipos de establecimiento de hospedaje, posteriormente se enlistan de acuerdo con su clasificación:

4 estrellas:

- Hotel Boutique Casa Zevallos
- Suites Layfer

3 estrellas:

- Hotel HB
- Hotel palacio
- Hotel Layfer de negocios y descanso.
- Hotel Real Villa Florida
- Hotel Ros Gaud
- Hotel yakar

### 1.1.1 Antecedentes de la empresa

#### Historia

Choice Hotels inició una transformación de sus propiedades Comfort en 2012 cuando la empresa eliminó su franquicia de 600 propiedades que no cumplían con los nuevos estándares de Choice Hotels. Choice Hotels cambió el nombre de Comfort en 2018, lo que reunió a sus marcas Comfort Inn, Comfort Inn & Suites y Comfort Suites bajo un mismo paraguas.

En octubre de 2010, funcionarios en Maryland y el condado de Montgomery anunciaron que Choice Hotels International trasladó su sede de Silver Spring a una nueva instalación de 197.866 pies cuadrados (18.382,4 m<sup>2</sup>) en Rockville Town Center en Rockville. La primera piedra se produjo en agosto de 2011 y Choice Hotels completó el traslado a la nueva sede en junio de 2013.

Representación del exterior del prototipo de Sleep Inn, noviembre de 2017

A lo largo de su historia, Choice Hotels introdujo nuevas características en la industria hotelera, que incluye que todos los hoteles cuentan con habitaciones para no fumadores, reservas gratuitas las 24 horas del día, sistemas de administración de propiedades basados en Internet y el primer Aplicación para iPhone. Los desarrollos tecnológicos de la compañía también la llevaron a crear una división llamada Sky Touch Technology en 2013, que comercializa el sistema de administración de propiedades de Choice Hotels a otras compañías hoteleras.

En 2014, Choice Hotels invirtió millones de dólares para comenzar un proceso de varios años para desarrollar el primer nuevo sistema global de reservas y plataforma de distribución de la industria en 27 años. Un sistema basado en la nube, Choice EDGE, lanzado en 2018. El sistema puede integrarse con búsqueda por voz e inteligencia artificial.

En 2018, Choice Hotels amplió la cantidad de marcas de hoteles que franquicia al adquirir Wood Spring Suites, una marca de hoteles económicos para estancias prolongadas. Agregar los 240 hoteles de Wood Spring en los EE. UU. Triplicó el número de hoteles para estancias prolongadas en la cartera de la compañía a alrededor de 350 propiedades.

A partir de 2018 las propiedades de la marca Choice Hotels están ubicadas en más de 40 países y territorios, incluidos hoteles en Europa, Asia-Pacífico, Oriente Medio, y Escandinavia. Choice Hotels celebró un acuerdo con el operador hotelero español Sercotel en 2018 para aumentar la presencia de Choice en España y América Latina.

## **Filosofía empresarial**

### **Misión**

Ser la mejor cadena hotelera en cada mercado en que estemos presentes, con la más extensa línea de hoteles de tres a cinco estrellas; mantener una filosofía de excelencia en servicio al cliente; y hacer uso en todo momento de nuestras incomparables ventajas competitivas para poder proporcionar a nuestros huéspedes el más elevado valor percibido. Para lograr esto, contaremos con una visión compartida y el mejor y más altamente motivado recurso humano, siempre aprovechando el potencial creativo de todos nuestros colaboradores.

### **Visión**

Mantenernos siempre 5 años adelante de la competencia, mediante la innovación constante en las operaciones, infraestructura, programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado ofrecido en nuestros hoteles, obteniendo con ello un mejoramiento en el flujo neto de los accionistas.

### **Valores**

#### **Respeto**

En los Hoteles Real and Resorts reconocemos a las personas. Propiciamos el buen trato y las buenas relaciones dentro y fuera de la Organización.

#### **Excelencia**

Trabajamos buscando los mayores estándares de desempeño y calidad en el servicio para contribuir con el bienestar y confort del huésped y con los objetivos de la empresa

En el recibimos sugerencias y opiniones que ayuden a mejorar nuestros servicios, reconocemos nuestras debilidades y nos comprometemos a aprender de ellas.

### Responsabilidad

En él somos responsables del bienestar, tranquilidad y buen descanso de los huéspedes y somos responsables a su vez, del desarrollo de la Empresa, ambos ligados estrictamente a un buen crecimiento social, económico y ambiental.

### Organigrama

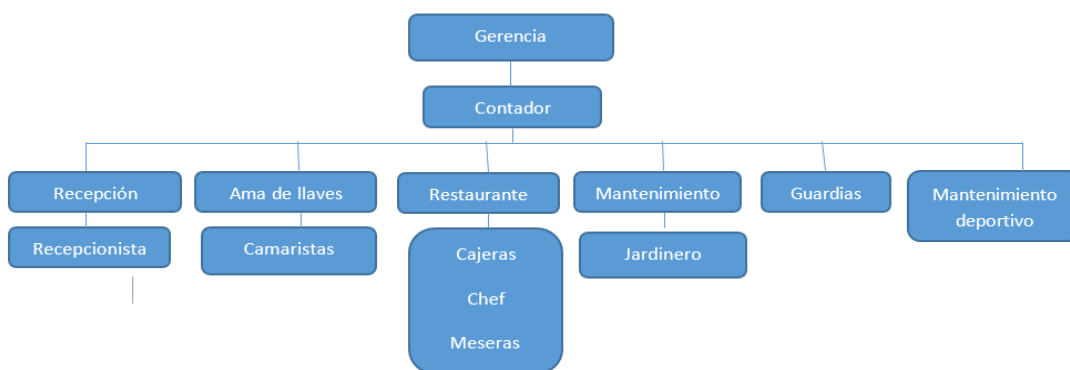


Ilustración 1 Propuesta de organigrama fuente: elaboración propia

### Servicios

Un total de 53 habitaciones (dobles y junior suites) componen la oferta de alojamiento del hotel Comfort Inn Córdoba, en una céntrica zona de esta ciudad mexicana. Estancias climatizadas, con baño privado, televisión y acceso a internet por wi-fi, entre otras comodidades, que se integran en unas instalaciones en las que destaca la piscina exterior rodeada de jardines. Además, el establecimiento, de cuatro estrellas, cuenta con restaurante y bar cafetería, aparcamiento, zona de negocios con fax y fotocopidora, y salas para reuniones y eventos.

Entre los servicios que ofrece el hotel cabe destacar el de habitaciones, alquiler de coches, masajes, lavandería y una recepción abierta día y noche, con facilidades como la información turística.

Entrada A partir de las 15:00

Salida 00:00 - 12:00

Nº de habitaciones 54

Nº de plantas 6

### **Ubicación**

El hotel Comfort Inn Córdoba se encuentra en esta localidad del estado mexicano de Veracruz. En concreto, a solo cinco minutos del centro histórico de la ciudad, donde se puede visitar la catedral, el Palacio Municipal o el Parque 21 de mayo. Se trata de una zona comercial, de negocios y residencial, con un campo de golf (Club Campestre Cordobés) a cinco minutos del hotel, situada a una hora de Veracruz y su aeropuerto.

### **Servicios del alojamiento**

En las instalaciones del hotel, los huéspedes encuentran restaurante, bar cafetería, gimnasio, piscina al aire libre, salas para reuniones y banquetes, jardines y aparcamiento. También disponen de una zona de campo de golf, así como diversos servicios atendidos en la recepción, abierta 24 horas: información turística, alquiler de coches, lavandería y masajes. Además, cuentan con servicio de habitaciones y máquinas expendedoras.

### **Servicios adicionales**

- Adaptado para personas con discapacidad
- Ascensores
- Climatización en zonas comunes
- Aire Acondicionado en zonas comunes
- Calefacción en zonas comunes
- Transportes
- Alquiler de coches

### **Servicios e instalaciones en el restaurante**

- Bar
- Máquina vending
- Restaurante



- Salón de banquetes
- Servicio picnic
- Snack Bar
- Servicios del establecimiento
- Caja de seguridad en recepción
- Consigna
- Información Turística
- Limpieza en seco de ropa
- Recepción
- Recepción 24h
- Servicio de lavandería
- Servicio despertador
- Instalaciones del establecimiento
- Centro de Negocios
- Jardín
- Piscina
- Terraza
- Comunicaciones
- Fax
- Internet
- Espacio Libre de Humos - Zona de Fumadores
- Habitaciones libres de humos
- Todo el recinto libre de humos
- Zona fumadores
- Temática
- Hotel de diseño
- Piscina
- Piscina exterior
- Internet
- Wifi

## Servicios de la habitación

Elegantes y funcionales, las 53 habitaciones pueden ser dobles o junior suites, y tienen una agradable decoración moderna, colorida y con muebles de madera y suelos de baldosa. Constan de baño privado con secador de pelo, televisión por cable o satélite, acceso a internet por wi-fi, calefacción y aire acondicionado de control individual, cafetera y balcón. Algunos cuentan con sofá cama.

### 1.1.2 Análisis FODA

El uso de herramientas como el análisis FODA ayuda a visualizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes dentro del establecimiento, determinando un punto de partida para realizar un plan de acción que brinde la mejora progresiva de los servicios prestados a huéspedes y comensales por lo cual es analizado con detenimiento para la identificación de necesidades primordiales.

Fortalezas	Oportunidades
Ventaja competitiva en relación a los establecimientos de hospedaje dentro del municipio.	Destinos turísticos locales no desarrollados.
Concepto atractivo dentro de la región.	Existen visitantes que buscan oferta de establecimiento de hospedaje único.
Infraestructura y distribución de áreas correctas.	Prestadores de servicios de calidad dentro del municipio.
Excelente ambiente laboral	Los visitantes buscan que tengan un servicio óptimo al cliente
Debilidades	Amenazas
Personal insuficiente para las tareas a realizar.	Otros establecimientos manejan precios competitivos, con productos de mayor calidad.
Falta de manuales de procedimientos en los departamentos.	Precios competitivos de acuerdo con precio calidad.
Falta de equipo en lavandería	Inestabilidad de la economía del país Inseguridad dentro del municipio
Falta de capacitación en el personal para la atención al cliente.	

Tabla 1 Análisis FODA Fuente: elaboración propia

## **CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

Para muchos de los establecimientos, la calidad de servicio brinda la confianza de poder fidelizar a los clientes que adquieran el servicio que ofrece de alimentos y bebidas, principalmente sí dentro del municipio donde se encuentra ubicado se pueden identificar hoteles con precios y servicios competitivos, lo cual genera una alternativa de compra para el mercado al que está dirigido siendo una amenaza para los ingresos del establecimiento.

Una vez identificadas las debilidades dentro del establecimiento con referencia a la atención brindada a los comensales del restaurante, como lo son el tiempo de espera, el cual presenta discordancias dentro del servicio mostradas por los distintos colaboradores que emplean en esta área, y teniendo en cuenta que el personal eventualmente cambia es relevante contemplar abordar la principal área de ingresos con lo que ayude a facilitar el desempeño que se debe de llevar a cabo dentro del área en cuestión, evitando la falta de disponibilidad de parte del personal, la tardanza en la elaboración de platillos y bebidas, la identificación de necesidades del cliente y la resolución de problemáticas presentadas ya que los clientes expresan su insatisfacción con el servicio para poder disfrutar de sus platos, puesto que deben esperar excesivo tiempo, trato inadecuado por parte de los meseros, y muchas veces abandonan el local. En ese sentido emprendemos la presente investigación, cuyo propósito principal es mejorar las habilidades de atención al cliente en el personal de la empresa y por ende mejorar la calidad del servicio brindado.

### **2.2 Pregunta de investigación**

¿De qué forma se puede mejorar la calidad en el servicio en el área de restaurante?

### **2.3 Hipótesis de investigación**

Sí el hotel Comfort Inn contará con un manual de procedimientos dentro del establecimiento de alimentos y bebidas, se obtendría un servicio de calidad para los clientes que adquieran

el servicio, generando así un aumento significativo en el ingreso monetario del establecimiento y creando una fidelización con los clientes.

## 2.4 Objetivos

### Objetivo general

Diseñar un Manual de procedimientos en el restaurante del Hotel Comfort Inn a través de una detección de necesidades que permita un servicio estandarizado.

### Objetivos específicos

- Identificar los principales procedimientos para la atención al cliente en el restaurante.
- Observar las actividades a realizar para documentar los procedimientos
- Elaborar un manual de procedimientos de acuerdo a lo observado en el establecimiento.

## 2.5 Justificación del proyecto

La realización de una propuesta del manual de procedimientos se considera conveniente puesto que no requiere inversión monetaria para el desarrollo del mismo, factor que servirá para destinar recursos en áreas donde sea requerido con más urgencia dentro del establecimiento de hospedaje, pero de igual forma impactando de manera positiva en los ingresos del establecimiento, mejorando progresivamente la imagen del lugar receptor, factor importante debido a su ubicación geográfica y la competencia que existe en su entorno, entonces su desarrollo e implementación generaría nuevas razones de desplazamiento al hotel al que pertenece el restaurante, creando lazos de satisfacción con los comensales propiciando su regreso al establecimiento, logrando con esto una activación económica dentro del municipio, con lo cual se solucionara un problema presente con respecto a la estandarización de servicios en la empresa..

## **2.6 Limitaciones y Alcances**

El impacto se observará principalmente en el departamento de alimentos y bebidas, al igual que en el departamento de ventas, considerando como limitación el tiempo para poder ejecutar el manual con los colaboradores del área, se pretende llevar a cabo la propuesta de manual para posteriormente una capacitación para el uso correcto de los procedimientos.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Manual de procedimientos

La Secretaria de Relaciones Exteriores, (2009) considera a que los manuales de procedimientos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo, por otro lado Continolo G (1984) determina que una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector, es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo.

#### 3.1.1 Clasificación

La clasificación de los manuales de procedimientos de acuerdo con Rodríguez Valencia (2019), es la siguiente: manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimiento de fábrica. También los clasifica en base a la actividad o actividades que comprenden, tales como: tareas y trabajos individuales, prácticas departamentales y prácticas generales en un área determinada de actividad. Además los tipifica como: procedimiento general y procedimiento específico. La clasificación depende mucho del procedimiento que se quiera documentar, no es lo mismo elaborar un manual de procedimientos para el área de compras de una empresa de servicio a elaborar el manual de procedimientos para el área de ensamble de un componente específico de una fábrica. Depende mucho quien elabora el documento, aunque la esencia sigue siendo la misma, la clasificación queda a criterio de quien elabora los manuales. Lo importante es que esté bien elaborado y justificado en base a la actividad. Por otro lado ALLAICA, (2014) determina que existen tipos de clasificación de manuales con respecto a lo siguiente:

Por su contenido.

La primera clasificación se refiere al contenido y se desprende de la propia definición del manual que se ha dado. Así tenemos manuales de: Manual de historia del organismo. Describe los inicios de la organización, la constitución, los esfuerzos, los problemas que

tuvieron que atravesar, la forma de administrar hasta la actualidad, los factores que han influido en su crecimiento, los valores institucionales, en resumen, toda la trayectoria. Este tipo de manuales motivan a sus empleados a sentirse identificados con la organización y dar lo mejor de sí para su crecimiento.

#### Manual de organización.

Describe la estructura de la organización a través del detalle de los objetivos, organigrama funcional por área, perfiles de puestos, descripción de funciones, responsables de cada área. Es necesario que cada área o departamento tenga su propio manual de organización se utiliza con mucha frecuencia como herramienta de inducción para el personal nuevo.

#### Manual de políticas.

Describe los lineamientos que el personal debe seguir para el cumplimiento de las responsabilidades de las distintas áreas funcionales que participan en el desarrollo de la organización. Sirven como guía para el transcurso de las tareas asignadas para evitar problemas consultando constantemente a los niveles jerárquicos superiores sobre la forma de proceder ante determinada situación.

#### Manual de procedimientos.

Describe los procedimientos que debe hacer el personal para determinada actividad, considerando como una guía de gran ayuda para el personal nuevo porque se les da la pauta de cómo proceder en la ejecución de sus funciones. El objetivo de un manual de procedimientos es evitar el desperdicio de tiempo señalado quién, cómo, cuándo donde es responsable de ciertas tareas.

#### Manual de políticas y procedimientos.

Describe las actividades que debe seguir el personal en la realización de las funciones de una organización, además incluye la descripción de los puestos de trabajo y áreas que intervienen., indicando su responsabilidad y participación, generalmente contiene información muy útil que aporta para el adecuado desarrollo de las actividades como por ejemplo de los documentos, formularios, gráficos de los equipos o maquinarias que se utilizaran.

Manual de adiestramiento o instructivo.

Describe los procesos y actividades a realizarse en un puesto de trabajo, pero en forma más detallada que un manual de procedimientos. El detalle minucioso se debe a que va dirigido especialmente a personas que saben poco del tema o casi nada, por ejemplo, un instructivo de graduación para los estudiantes que egresan de su carrera universitaria, ellos no tienen conocimiento de los trámites y pasos que debe seguir para graduarse y en el instructivo se detallan todos los procesos, facilitando el trabajo al estudiante

Manuales técnicos.

Describen cómo realizar las actividades operacionales de un área funcional. Los manuales técnicos se crean con la finalidad de ser la fuente de conocimiento para el personal de esa área y de información general para el personal que está relacionado con dicha área. Sirve como base para futuras modificaciones

Manual de producción.

Describe las instrucciones para el adecuado desarrollo de las actividades de fabricación, control de calidad de la producción, distribución, empaque, etc. Promocionando al personal de producción el conocimiento necesario para evitar errores pues es el área operativa más importante de la organización que genera ingresos que tiene.

Manual de compras.

Describe las pautas a considerar en el proceso de compras y sirve de guía ante cualquier inconveniente que se presente en las actividades como cotización, documentación, adquisición, ingreso de mercadería etc.

Manual de ventas.

Da al personal del área de ventas las pautas para desarrollar un buen trabajo, describe aspectos importantes como porcentajes de comisión, beneficios, metas de ventas mensuales y anuales.

Manual de finanzas.



Establece las responsabilidades a cada empleado sobre la protección de la información financiera que genera, así como su traslado a los demás departamentos, la preparación de presupuestos que es una actividad de mucho cuidado, el manejo y distribución de dinero de las demás áreas.

Manual de contabilidad.

Es de vital importancia porque el área de contabilidad es quien genera la información financiera que será presentada a terceras personas para su uso según el caso. Por ejemplo, el estado a través del SRI. La superintendencia de compañías, la contraloría general del estado, los accionistas, directorio, gerente o instituciones financieras y la información debe ser oportuna, precisa y veraz. En el manual se describen aspectos relacionados al sistema contable, claves de acceso, responsables de cada área, elaboración de formularios y documentos contables, validez de información.

Manual de crédito y cobranzas.

Un manual que establezca la forma de cobro, la custodia de los valores cobrados, políticas para otorgar créditos, documentos válidos, personal encargado, responsabilidades para cada puesto de trabajo, podrá disminuir errores departamentales y lograr una mayor eficiencia en la utilización de recursos.

Manual de personal.

Son manuales que tienen relación a todos los aspectos que conciernen al personal dentro de toda la organización como políticas internas, perfil para selección del personal, reclutamiento a personal nuevo, capacitaciones internas y externas, ascensos, comisiones, beneficios, usos de servicio, permisos vacacionales, faltas.

### **3.1.2 Importancia del manual de procedimientos**

De acuerdo con la Secretaría de Relaciones Exteriores , (2004) la importancia de un manual radica en la oportunidad que da paso a la reducción de los costos que recae principalmente en la estandarización de los procedimientos. Ya que siempre hay mejores maneras de realizar las actividades, el punto es buscar los pasos óptimos para establecerlos como un

procedimiento a seguir; previa evaluación de dichas actividades para conocer la eficiencia de los resultados.

Una oportunidad que da paso a la reducción de los costos recae principalmente en la estandarización de los procedimientos. Ya que siempre hay mejores maneras de realizar las actividades, el punto es buscar los pasos óptimos para establecerlos como un procedimiento a seguir; previa evaluación de dichas actividades para conocer la eficiencia de los resultados. Muchas ocasiones se sugiere que una persona externa observe la actividad para encontrar una posible mejora en el procedimiento, ya que la ceguera de taller impide identificar áreas de oportunidad, por lo que otra perspectiva, permite mejorar el trabajo.

El no utilizar de manera correcta el procedimiento trae como consecuencia la pérdida de tiempo y esfuerzo en el trabajo, además de los costos asociados al mismo. Un elemento importante para el logro de los objetivos es la disciplina, en una organización es de suma importancia acatar correctamente los lineamientos establecidos. Lo anterior, hace necesario que los procedimientos se registren por escrito y se pongan a disposición del personal en un sencillo documento que viene a constituir una valiosa guía de trabajo.

### **3.1.3 Ventajas**

Es un registro importante que facilita la revisión, evaluación y actualización de las actividades.

- Se evitan errores en las actividades por la falta de información.
- Se evitan conflictos internos por diferencia de criterios en cierto proceso, fijando dichos criterios, creando un estándar con el uso de nomenclaturas.
- Es una herramienta para un entrenamiento efectivo y capacitación. Ya que describe detalladamente las actividades de cada puesto.
- Es una herramienta de consulta.
- Es una guía de trabajo para ejecutar

- Da facilidad para que el personal cumpla con las normas, funciones y procesos establecidos. Así como la interacción de las distintas áreas.
- Crea un historial, quedando este como una memoria.

### **3.1.4 Estructura**

El manual de procedimientos es un documento compuesto por la siguiente estructura de acuerdo con Anónimo ,( 2019) y Riquelme, (2017)

Definición del contenido:

Identificación: en esta parte debe ir el nombre oficial y el logotipo que usa la empresa.

Prologo o introducción: una breve exposición sobre el documento, que se encuentra dentro de su contenido y la importancia de revisarlo a fondo

Objetivos: Se debe definir los objetivos y estos deben ser claros, pues como se ha indicado, el procedimiento es una descripción de tareas ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.

Índice o contenido: es donde se encuentran las páginas correspondientes al contenido dentro del manual, lo que les facilita a los empleados a ubicar su área

Áreas de aplicación: Se debe definir el o las áreas de acción que cubren los procedimientos.

Responsables: Se debe definir qué personas de la empresa se involucraron y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.

Políticas: En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Descripción de las operaciones: Describir las actividades, explicar a detalle el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.

Formatos: En esta sección se incluyen formas impresas o digitales que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta.

Diagramas de flujo: En esta sección se añaden los flujos que permiten saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento que se describe.

Terminología: En esta sección se ingresa la lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

### **3.1.5 Relación con la calidad**

En el mundo actual, una organización debe ser competitiva. Para ello, apuntar a la calidad parece ser la respuesta a tal demanda. Esto se logra estableciendo, documentando, implementando y manteniendo un sistema de gestión de la calidad, y, a la vez, mejorando continuamente su eficacia ISO 9000, p. 10. El manual de procedimientos forma parte del sistema de calidad. Este sistema involucra una serie de textos necesarios para su establecimiento y gestión. Se parte de un texto del ámbito legislativo: una norma. Las Normas ISO son las más generales y abarcativas, por lo que la gran mayoría de las organizaciones se basa en ellas. Las Normas ISO están constituidas por una serie de normas producidas por el organismo mundial International Standard Organization (Organización Internacional de Normalización). La serie 9000 se focaliza en las normas sobre documentación; específicamente, la norma ISO 9001 establece los requisitos para sistemas de la gestión de la calidad y puntualiza la documentación necesaria:

#### 4.2 Requisitos de la documentación

#### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y

e) los registros requeridos por esta Norma Internacional (ISO 9001, 2000, p. 2-3). Es evidente la necesidad de que cada organización adapte los requisitos y directrices de la norma a su propia singularidad, es decir, a su magnitud, a la naturaleza de sus propias actividades, a los instrumentos y a las estructuras de gestión existentes. La adaptación, entonces, requiere la elaboración de una serie de documentos institucionales que deben guardar coherencia entre sí y con la visión, la misión, los valores, los objetivos y las metas a partir de los cuales se define la organización. La serie de textos requeridos por la norma implica una escala que va de mayor a menor grado de generalidad. En este sentido, la política de calidad institucional y los objetivos de la calidad constituyen enunciados que marcan un rumbo mediante el cual se debe construir el camino diario para lograr la visión planteada. De allí se desprende el manual de la calidad o manual de gestión de la calidad en el que se formulan las pautas generales que luego se enuncian de manera más concreta, bajándose a las acciones cotidianas, a través del manual de procedimientos que especifica las responsabilidades y funciones (¿quiénes?); las actividades (¿qué?); el modo de efectuar las diversas actividades, la documentación que se debe emplear en su desarrollo y los momentos en los que hay que aplicar controles (¿cómo y cuándo?). En cuanto a los “documentos necesitados por la organización”, la norma no establece demasiadas especificaciones, por lo que esos documentos no tienen por qué ser iguales entre las organizaciones, sino que dependen básicamente del tamaño, de la complejidad de los procesos, e incluso de los valores culturales de la organización de acuerdo con Daniela Stagnaro, (2018).

### 3.2 MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos son fundamentales para la comprensión de términos utilizados dentro de una industria en particular, es por ello que la concientización de la existencia de algunos es importante para su correcto desarrollo y ejecución de tareas de acuerdo al departamento en el que inicia un nuevo colaborador o elemento de la empresa para garantizar una estandarización en las sucursales que manejan.

- **Hotel:** un establecimiento cuyo principal servicio es el hospedaje, ofreciendo a las personas cierto nivel de confort y seguridad durante sus estadías. Entre sus servicios complementarios más importantes, se encuentra: alimentación, limpieza, wifi, aparcamiento y zonas de entretenimiento. El hospedaje consta de una de las prestaciones turísticas más importantes, ya que una instalación hotelera representa el lugar de llegada, resguardo y descanso de los turistas de acuerdo con Chavez, (2022)
- **Restaurante:** es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para ser consumidas ahí mismo, en el que se cobra por el servicio prestado. Otra concepción expone que restaurant es un establecimiento público en el que se sirven comidas en menú o a la carta, a precios estipulados y a unas horas indicadas de acuerdo a Departamento de Educación a Distancia (2017)
- **Cliente:** Cortez, (2014) dice que es el principal protagonista en las operaciones comerciales de cualquier empresa, es la razón por la cual la empresa existe y es sin lugar a dudas la garantía del futuro de la misma. En las organizaciones también existen los clientes internos que son los empleados.
- **Mesero:** empleado encargado de procesar pedidos, servirlos en la mesa, administrar quejas y cumplidos, procesar pagos y facturación de los mismos, priorizando la satisfacción del comensal con el servicio prestado por el establecimiento de alimentos y bebidas para el que labora.
- **Servicio:** es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangibles que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad de acuerdo con Cortés, (2014).
- **Motivación:** Se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta.

- **Calidad:** Según Contreras, (2011) es aquel producto o servicio que satisfaga y exceda las expectativas de los clientes.
- **Venta:** es un proceso de intercambio mediante el cual una parte, el vendedor en este caso el mesero(a) satisface la necesidad de otra, el comprador, en contrapartida de una suma de dinero.
- **Capacitación:** es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, considerando que no es sólo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana según Hernández, (2011)
- **Gestión:** es el accionar que está orientado a la administración de una empresa, cuyo procedimiento está estructurado de manera ordenada y estratégica; y tiene como finalidad concretar metas y objetivos.
- **Proceso:** serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que ahora cada una de las fases que se llevan a cabo en diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica
- **Procedimientos:** son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.
- **Diagramas de flujo:** representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo

que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados

- **Satisfacción del cliente:** se considera como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, y para lograr una consecuencia positiva es necesario la organización que trata de la coordinación y sincronización de las partes de la empresa, para establecer sus tareas y secuencias de realización de las mismas a través de la comunicación.
- **Comunicación:** es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales utilizada por el equipo de trabajo que está formado por miembros que tienen un objetivo común, pero están especializados en tareas individuales, cooperan, se ayudan, hay una comunicación y se tienen en cuenta por igual buscando el profesionalismo tras la posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recordando que se encuentran en la línea de frente prestando el servicio.

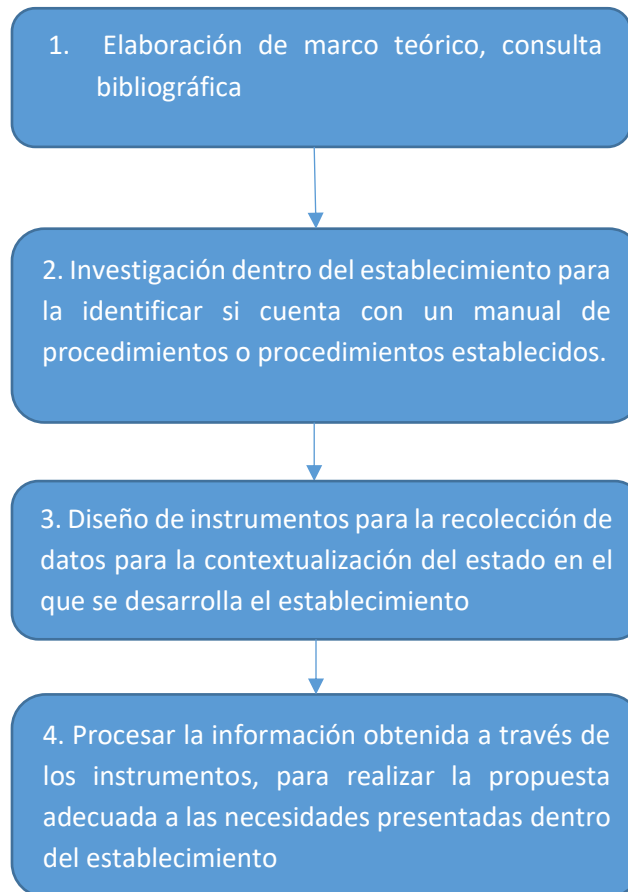


## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

Dentro de este capítulo se desarrolla de forma explícita la metodología utilizada para el diagnóstico y detección de áreas a mejorar dentro del departamento de alimentos y bebidas cuyo fin busca determinar un proceso de trabajo en la investigación y propuesta de herramienta para el personal que labora dentro de la empresa.

### 4.1 Proceso de investigación

Pasos a desarrollar en el proceso de investigación:



El proceso de investigación desarrollado va de acuerdo con el diagnóstico observable a través de una rúbrica donde se evalúen los procedimientos utilizados dentro del departamento partiendo de una base encontrada dentro de manuales de procedimientos

ya establecidos para restaurantes de esa misma categoría identificando si el personal que labora trabaja con un mismo procedimiento, en busca de la estandarización del servicio, dando paso a la evaluación del servicio y necesidades de información en los colaboradores, para posteriormente mostrar un análisis de cuáles son aquellos procedimientos que desconocen o necesitan una base para desarrollarlos de forma correcta.

## **4.2 Diseño metodológico**

### **4.2.1 Enfoque de investigación.**

El enfoque de investigación de acuerdo con Solís, (2019) se refiere a la naturaleza del estudio, la cual se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas: desde la definición del tema y el planteamiento del problema de investigación, hasta el desarrollo de la perspectiva teórica, la definición de la estrategia metodológica, y la recolección, análisis e interpretación de los datos. De esta forma, la selección del enfoque de investigación nunca se reduce a un asunto de azar o capricho, sino, a decisiones de quien investiga, en función de la construcción del problema y estudio. Aunque con frecuencia la atención se concentra en la metodología y el denominado marco metodológico (Martinez, 2017), la definición del enfoque de investigación debe ser asumida de forma integral, comprendiendo que responde también a criterios epistemológicos; es decir, a perspectivas amplias respecto a la labor científica y a cómo se asume el proceso investigativo por lo que el enfoque utilizado es el cualitativo porque se desarrolló la observación del desempeño y roles que cada empleado llevaba a cabo durante su jornada laboral. Para poder determinar el enfoque se basó en la información proporcionada por Rosales, (2023) que considera el enfoque cualitativo como una metodología de investigación que se utiliza para explorar y comprender fenómenos sociales y humanos complejo, como experiencias, comportamientos, y emociones, cuya investigación se basa en el análisis interpretativo desde el punto de vista del investigador, apoyado en diferentes técnicas de recolección de datos no estructuradas, como las entrevistas a participantes ya que la investigación que se pretende utilizar dentro del proyecto se desarrolla utilizando la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso e interpretación. Para Josefina Blasco y José Pérez (2007) “En la investigación cualitativa, se estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de

de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.”

#### **4.2.2 Tipo de investigación**

La investigación desarrollada es descriptiva ya que el análisis del proyecto se desarrolla a través de una base de búsqueda de información en investigaciones similares de establecimientos de alimentos, dando un historial de cómo se debe de desarrollar de acuerdo a distintos autores el proceso de atención en un restaurante, por lo que también es importante destacar que la investigación descriptiva de acuerdo a Martínez, (2017) es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar.

#### **4.2.3 Método**

El método utilizado es deductivo de acuerdo a los resultados obtenidos a través de las herramientas de investigación se establecerá una conclusión que apoye al desarrollo de la propuesta manual de procedimientos dentro del establecimiento siendo este asertivo en el el resultado deseado para los estándares de servicio ya que parte de un análisis de la información obtenida de las herramienta de análisis.

#### **4.2.4 Técnicas y herramientas de investigación**

De acuerdo con Molina, (2018) la guía de observación es un instrumento de evaluación que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del departamento señalando los aspectos que son relevantes al observar. Puede utilizarse para observar las respuestas de los colaboradores en una actividad, durante una semana de trabajo, es por eso que se implementa ya que es una herramienta que facilita la identificación de procedimientos realizados y no realizados dentro del departamento. El Equipo editorial, Etecé., (2020) define la entrevista como un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas. Todos las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.

Dentro de una entrevista se pueden diferenciar dos roles:

- **Entrevistador.** Cumple la función de dirigir la entrevista y plantea el tema a tratar haciendo preguntas. A su vez, da inicio y cierre a la entrevista.
- **Entrevistado.** Es aquel que se expone de manera voluntaria al interrogatorio del entrevistador.

Su fin es recolectar determinada información u opinión. Como guía, el entrevistador suele utilizar un formulario o esquema con preguntas.

#### 4.2.5 Descripción del instrumento.

La guía de observación utilizada está diseñada con columnas de cumple e incumple con los procedimientos que debería de desarrollarse el servicio dentro del departamento de alimentos y bebidas a través de una observación del desempeño de actividades de los colaboradores durante su jornada laboral.

#### 4.2.6 Diseño del instrumento.

### GUIA DE OBSERVACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL HOTEL COMFORT INN



El siguiente instrumento de observación es desarrollado con el fin de recopilar toda la información



necesaria para identificar las áreas de mejora en el desempeño de los colaboradores que brindan servicio dentro del establecimiento, para el desarrollo de herramientas que beneficien a los empleados a proporcionar una mejor atención a los clientes.

**Instrucciones:** el observador deberá identificar si los empleados cumplen con el procedimiento estándar en un restaurante, de ser así deberá marcar con una cruz en la columna seleccionada.

Nombre del evaluador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nº	PERSONAL Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	C	N/C	OBSERVACIONES
1	EL personal cumple con su uniforme portado de forma correcta			
2	La hostess recibe de forma amable a los clientes con un saludo de bienvenida.			
3	La hostess verifica la reservaciòn de los comensales.			
4	En caso de no tener una reservaciòn la hostess hace saber al cliente el tiempo de espera aproximado de no tener mesas disponibles en ese momento.			
5	La hostess lleva a los clientes a la mesa reservada de acuerdo al número de comensales			
6	El mesero se aproxima a la mesa presentándose y brindando el menú.			
7	El mesero realiza una sugerencia de consumo de acuerdo a la disponibilidad de platillos en cocina			
8	El mesero brinda tiempo considerable a los clientes para poder ordenar.			
9	El mesero se acerca a sus mesas a brindar un servicio extra, o asegurarse que todo se encuentre en orden.			
10	El mesero toma la orden de la mesa anotando en comanda , llenando la informaciòn correspondiente, y antes de llevarla a cocina, verifica con el comensal que el pedido esté correcto			

11	El mesero proporciona la comanda a cocina especificando las observaciones o deseos del cliente en caso de tenerlas			
12	El mesero lleva la orden a la mesa proporcionando los cubiertos adecuados para el tipo de comida solicitada			
13	El mesero identifica las mesas que han terminado y retira los muertos para mantener limpia el área			
14	El mesero proporciona la cuenta correspondiente a la mesa y se asegura que todo haya estado en orden			
15	El mesero se despide del comensal, deseándole un buen día, y hace una invitación a que regrese pronto de forma cordial			
<b>LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES</b>		<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Los empleados realizan limpieza al inicio y término de su turno			
2	Los empleados una vez que se retira el cliente realiza la limpieza de la mesa y la prepara para los siguientes clientes.			
3	Los empleados mantienen ordenada el área de trabajo.			
4	Al cierre del turno los empleados dejan de forma ordenada sus cuentas y las mesas que debe de atender el siguiente turno.			



## GUIA DE ENTREVISTA



El siguiente instrumento es una guía de preguntas enfocadas al personal encargado del restaurante para identificar las áreas de mejora en los procedimientos existentes en el establecimiento.

**Instrucciones:** *El entrevistador deberá realizar la entrevista de acuerdo al orden de las preguntas, colocando las respuestas de las cuestiones.*

- 1.-¿Cuánto tiempo lleva desempeñando el puesto de capitán de meseros?
- 2.-¿Cuántos colaboradores están a su cargo?
- 3.- ¿Qué puestos desempeñan?
- 4.- ¿Existe un manual de procedimientos en su departamento?
- 5.-¿Considera importante la existencia de uno?
- 6.-¿ Qué procedimientos considera importantes que existan en su departamento?
- 7.- ¿cuentan con algún check list para identificar que estén realizadas las obligaciones del personal?
- 8.-¿Cuál es la principal cosa que ha notado necesita una mejora en el servicio de acuerdo a los clientes?
- 9.-¿ Qué propondría para tener un mejor desempeño dentro de su departamento?
- 10.-¿Cómo calificaría el desempeño del personal a su cargo en general?

*La Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz agradece el tiempo prestado para responder las preguntas desarrolladas en la entrevista*

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

Una vez llevado a cabo el desarrollo de la investigación previa de la estructura de manual de procedimientos se llevó a cabo la implementación de investigación dentro del establecimiento, puesto que resultó que no se encontraba un manual o algún tipo de protocolo dentro del departamento, por lo que se busca a través de la entrevista y la guía de observación dar como resultado que dentro del departamento es necesario establecer políticas de presentación, descripción de responsabilidades de puesto y de forma detallada fijar un estándar en los procedimientos que se deben de realizar por cada uno de los colaboradores en los distintos escenarios que se presentan en su día a día, brindando así a los empleados una seguridad para realizar sus actividades logrando una disminución de estrés laboral que también forma parte de las debilidades que se observaron en el análisis FODA. Se observó el procedimiento de recepción al cliente en el periodo que va del 5 al 9 de Julio, la hostess cumple con exactitud los 8 pasos a seguir en el procedimiento planteado dando como resultado una bienvenida satisfactoria también se observó el procedimiento de limpieza del restaurante en el periodo del 12 al 17 de Junio, los colaboradores cumplieron solo 6 de 7 pasos de este procedimiento ya que no se limpiaban accesorios de decoración y por último el procedimiento de toma de orden esto del 24 al 28 de julio, todos los meseros tuvieron el mismo error gracias a eso no lograron cumplir los 14 pasos a seguir solo ejecutaron 13 con éxito.

### 5.2 Conclusiones y recomendaciones

Al concluir la aplicación de la herramienta guía de observación se pudieron identificar los procedimientos realizados por los empleados del establecimiento y se concluye que aunque todos realizan un protocolo, estos tienen variaciones que afectan en la generación de experiencias estandarizadas en el servicio brindado, por otro lado tras realizar una entrevista al capitán de meseros se pudo reconocer de acuerdo a su experiencia cuáles son aquellos procedimientos de relevancia en el desempeño de los involucrados en el servicio a cliente y la percepción del ambiente donde se labora, una vez analizados y comparando lo identificado con la recopilación de información en distintas fuentes de



consulta que están orientadas a la creación de formatos de capacitación es concluyente que en el departamento de alimentos y bebidas es necesario la realización de un manual de procedimientos que proporcione los datos necesarios para realizar de forma estandarizada el servicio a los comensales que visiten el restaurante, beneficiando así los ingresos que se obtienen en dicho establecimiento de alimentos y bebidas creando un posicionamiento en el mercado haciendo competentes a los colaboradores para generar experiencias

agradables en los clientes, facilitando la realización de dichas obligaciones adquiridas tras la obtención del puesto.

## Referencias bibliográficas

- Academia de Formación Sociocultural . (2020). Manual de formación sociocultural. Cuitláhuac, Veracruz.
- Administración de empresas. (8 de septiembre de 2020). *Curso de administración de empresas*. Obtenido de <https://cursodeadministraciondeempresas.com/las-politicas-en-la-administracion>
- ALLAICA, T. E. (2014). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES . ECUADOR .
- Anónimo . (2019). *Ingeniería de calidad* . Obtenido de <https://www.ingeneriadecalidad.com/2019/01/manual-de-procedimientos.html>
- Asociación de concierges en México* . (12 de mayo de 2020). Obtenido de <http://www.asociacionconciergesmexico.org/about>
- Ayuntamiento de Córdoba. (2023). *Córdoba juntos por el renacimiento*. Obtenido de <https://cordoba.gob.mx/ciudad>
- Blog Uno Universidad Nacional Obrera*. (2023). Obtenido de <https://blog.universidadnacionalobrera.com/comidas-tipicas-de-codoba-veracruz/>
- Cadena, J. M. (2016). *Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Chavez, J. (2022). *Cuepe*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/hotel.html>
- Cortez, L. M. (noviembre de 2014). *Repositorio de la Universidad Autónoma de Nicaragua* . Obtenido de MARKETING DE SERVICIO: <https://repositorio.unan.edu.ni/3693/1/2745.pdf>
- Daniela Stagnaro, J. C. (2018). *El manual de procedimientos: ¿Quién, qué, cómo, cuándo?* Obtenido de <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>
- México . (2020). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://datamexico.org/es/profile/geo/fortin#:~:text=Pir%C3%A1mide%20poblacional&te>

xt=La%20poblaci%C3%B3n%20total%20de%20Fort%3%ADn,9%20a%C3%B1os%20(5%2C265%20habitantes)

Departamento de Educación a Distancia con información de Ma. Del Carmen. (2017). *Entornos Virtuales de Aprendizaje*. Obtenido de <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Clasificaci%C3%B3n-de-los-establecimientos-de-alimentos-y-bebidas-Tipos-de-restaurantes.pdf>

Enciclopedia. (2023). *enciclopedia net* . Obtenido de <https://enciclopedia.net/servicio/>

Equipo editorial, Etecé. (25 de septiembre de 2020). *Concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/entrevista/>

GARCÍA, Y. R. (2019). *ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTE DEL DISTRITO DE HUARI*. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14870/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_RAMIREZ\\_GARCIA\\_YDALIA\\_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14870/ATENCION_AL_CLIENTE_RAMIREZ_GARCIA_YDALIA_ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gobierno de México. (2020). *México*. Obtenido de <https://datamexico.org/es/profile/geo/cordoba?redirect=true#:~:text=La%20poblaci%C3%B3n%20total%20de%20C%C3%B3rdoba,23.9%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20total>.

Gobierno de Veracruz . (2023). *Veracruz se antoja*. Obtenido de <https://veracruz.mx/destino.php?Municipio=44>

Hernández, R. O. (Agosto de 2011). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/capacitacion1.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/capacitacion1.pdf)

HUANCANI, W. R. (diciembre de 2018). *repositorio umsa*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas . *El buzón de Pacioli* , 36.

Learning and technology. (2023). *bit4learn* . Obtenido de <https://bit4learn.com/es/lms/deteccion-de-necesidades-de-capacitacion/>

Martinez, C. (21 de septiembre de 2017). *Repositorio PUCP*. Obtenido de <file:///C:/Users/mar18/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>

Molina, N. (2018). *Academia Edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/32812335/GUIA\\_DE\\_OBSERVACION](https://www.academia.edu/32812335/GUIA_DE_OBSERVACION)

Moya, D. (29 de octubre de 2022). *Glosario* . Obtenido de <https://glosario.co/concepto-de-mesero/>

Organización Mundial de Turismo. (2023). *The World Tourism Organization (UNWTO)*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Ortiz, A. (2023). *ginux*. Obtenido de <https://blog.gitnux.com/es/manual-de-procedimientos/>

Proyectos y construcciones P&H. (28 de octubre de 2021). *Proyectos y construcciones P&H*. Obtenido de <https://pyhca.com/por-que-es-importante-un-manual-de-procedimientos/>

Quero, A. L. (2011). *Proyecto Atalaya*. Obtenido de Manual de marketing y comunicación cultural: [https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural\\_web.pdf?hash=e1cfe363349e89f7523be190f0107a3a](https://www.bizkaia.eus/home2/archivos/DPTO4/Temas/producto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural_web.pdf?hash=e1cfe363349e89f7523be190f0107a3a)

Real Academia Española . (2023). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/encuesta>

Riquelme, M. (2017). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/manual-de-procedimientos/>

RODRÍGUEZ, A. R. (2017). *Importancia de atención al cliente y su reflejo en las ventas* . Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16203/RobayoRodriguezAlejandro2017.pdf;sequence=3>

Rosales, M. I. (18 de Julio de 2023). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/enfoque-cualitativo-definicion-y-caracteristicas/>

Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el Restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)

Secretaria de relaciones exteriores . (junio de 2004). Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1VpYXxPXCiQ7xsU\\_jEDqdnWvDS-XWBfiH/view](https://drive.google.com/file/d/1VpYXxPXCiQ7xsU_jEDqdnWvDS-XWBfiH/view)

Secretaria de Relaciones Exteriores. (2009). *GUÍA TÉCNICA PARA LA ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS* . Obtenido de [https://drive.google.com/file/d/1VpYXxPXCiQ7xsU\\_jEDqdnWvDS-XWBfiH/view](https://drive.google.com/file/d/1VpYXxPXCiQ7xsU_jEDqdnWvDS-XWBfiH/view)

Secretaria de turismo. (2022). *Gobierno de México* . Obtenido de <https://www.gob.mx/sector/prensa/hoteleria-representa-mas-del-75-de-la-inversion-turistica-de-mexico>

Secretaría de economía . (30 de diciembre de 2015). *Gobierno de México* . Obtenido de <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la->

estandarizacion#:~:text=La%20estandarizaci%C3%B3n%20es%20el%20proceso%20de%20ajustar%20o,a%20un%20tipo%2C%20modelo%20o%20norma%20en%20com%C3%BAn.

SEFIPLAN. (2017). *Sistema de información municipal*. Obtenido de  
<http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2017/05/C%C3%B3rdoba.pdf>

Sistema de información cultural. (10 de octubre de 2007). Obtenido de Gobierno de México:  
[https://sic.cultura.gob.mx/ficha.php?table=festividad&table\\_id=429](https://sic.cultura.gob.mx/ficha.php?table=festividad&table_id=429)

Sistema de Información Estadística y Geográfica del Estado de Veracruz. (2020). *Cuadernillos Municipales* . Obtenido de [http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2020/12/C%C3%B3rdoba\\_2020.pdf](http://ceieg.veracruz.gob.mx/wp-content/uploads/sites/21/2020/12/C%C3%B3rdoba_2020.pdf)

Solis, L. D. (7 de mayo de 2019). *investigalia*. Obtenido de  
<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>

Tomás, G. L. (2020). *Turismo de negocios. Hoteleros* . Obtenido de  
<http://www.hoteleros.cl/PDTs/PDTAtacama2020/Taller%20Experience%20Management%20MICE%20-%20Gabriel%20Leonart/Manual%20Procedimientos%20Hotel.pdf>

Typeform. (31 de mayo de 2019). *Typeform*. Obtenido de  
<https://admin.typeform.com/form/XsMQLh/create>

Viloria, A. (04 de abril de 2018). *redalyc*. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968095004/>

Virtual Net . (2020). *Módulo de Servicio al cliente* . Obtenido de  
[http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido\\_Modulo\\_II\\_Servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf)

## Anexos













**HOTEL COMFORT INN**

**UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA DEL CENTRO  
DE VERACRUZ**

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RESTAURANTE**



## **OBJETIVO GENERAL:**

Brindar una herramienta de capacitación a los colaboradores del restaurante del hotel Comfort Inn para estandarizar el servicio brindado al cliente a través de la identificación de procesos y políticas del establecimiento.

### 6.3 JUSTIFICACIÓN

La existencia de un manual de procedimientos brinda una seguridad a la administración del establecimiento para el logro de un servicio estandarizado con los colaboradores, ya que el tener una guía de seguimiento y un lineamiento explícito, facilita la comprensión y explicación del desempeño esperado en cada uno de los puestos en el que se desarrollan, ayudando a la disminución de estrés laboral creado por una ejecución errónea, tras una investigación previa que se llevo a cabo dentro del restaurante, se pudieron identificar inconsistencias en el rendimiento de los colaboradores, como diferencias en la forma de solucionar algún percance o la atención brindada al comensal, entre otros que fueron obtenidos a través de una guía de observación creada con el fin de evaluar e identificar los procedimientos llevados a cabo en los distintos puestos que existen, también se reforzó la información mediante una entrevista al capitán de meseros cuya principal responsabilidad observada es organizar y liderar el departamento de alimentos y bebidas fungiendo como el personal con mayor jerarquía en él y se concluyó que al brindar una capacitación a los nuevos integrantes no se les presta una referencia única de cómo debería llevarse a cabo el puesto, porque los conocimientos son transmitidos de acuerdo a la perspectiva de distintos puntos de vista reacudados a través de la experiencia de los colaboradores que ya brindan servicio en el lugar, facilitando una distorsión del desempeño esperado por la administración de la empresa, generando así un servicio fuera de la misión de ella. Es por eso que la mejor opción para la empresa es contar con un manual de procedimientos que facilite no solo a los empleados operativos sino a los administradores a llevar un seguimiento y determinar la relación que comparten con otros departamentos, considerando que el establecimiento de hospedaje pertenece a una cadena cuyo prestigio es alto, la principal necesidad de él es brindar un servicio acorde a las expectativas que provienen del mercado en el que forma parte, esta herramienta facilita el delegar responsabilidades, disminuye las pérdidas monetarias originadas a raíz del desperdicio de tiempo que comprometen las utilidades, lo que no beneficia al posicionamiento positivo y la garantía de un cliente frecuente que representa satisfacción tras la obtención de un servicio.

## 6.4 Desarrollo de la propuesta

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RESTAURANTE DEL HOTEL COMFORT INN**

**MISIÓN:** Brindar un servicio de alimentos y bebidas de calidad que sobresalga del estándar que maneja el mercado, ofreciendo calidad, sabor, y eficiencia en el trato , generando experiencias agradables en el cliente a través de la estandarización de los mismos.

#### **OBJETIVOS:**

- Definir los lineamientos que rigen el establecimiento de alimentos y bebidas
- Establecer la descripción de los puestos que están involucrados .
- Brindar de forma clara los procedimientos que se desempeñan en cada puesto.
- Generar una estandarización a través del establecimiento del manual de procedimientos.

#### **INDUCCIÓN AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El siguiente manual está comprendido por lineamientos que deben de ser difundidos con los colaboradores que pertenezcan al servicio del departamento de alimentos y bebidas, asegurándose que cada uno de ellos tenga conocimiento y comprensión de las obligaciones adquiridas en la obtención del puesto , al igual que los estándares esperados en el establecimiento.

## LINEAMIENTOS PARA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

La higiene del personal que labora para un establecimiento de alimentos y bebidas es de suma importancia para generar una impresión positiva ante los clientes, puesto que al sentirse en un lugar que brinda higiene y calidad los clientes fidelizar su consumo dentro del mismo. Por lo cual se solicita el personal cumpla con los siguientes lineamientos:

### Higiene personal general

- ✓ Presentarse con uniforme portado correctamente, limpio y bien planchado.
- ✓ Manos limpias, cuidadas, con uñas cortas y limpias.
- ✓ Presentación limpia diariamente.
- ✓ Uso obligatorio de desodorante.

### Personal femenino:

- ✓ Portar uniforme de forma correcta, limpia y planchado
- ✓ Portar peinado de cabello recogido, limpio
- ✓ Mantener uñas limpias y cortas
- ✓ Maquillaje discreto
- ✓ No portar aretes, brazaletes, cadenas.
- ✓ Uso de perfume sutil.
- ✓ Uso obligatorio de zapatos cerrados.
- ✓ Portar el gafete de forma correcta y obligatoria

### Personal masculino:

- ✓ Portar uniforme de forma correcta, limpia y planchado
- ✓ Peinado cuidado y corto
- ✓ Uso obligatorio de zapatos cerrados.
- ✓ Portar el gafete de forma correcta y obligatoria
- ✓ Rasurarse diariamente,
- ✓ Uñas cortas y limpias
- ✓ No portar aretes ,cadenas , brazaletes o relojes.

## POLÍTICAS

- Todo personal deberá presentarse con 10 min de anticipación a sus labores.

- Queda prohibido fumar dentro del establecimiento
- Queda prohibido el uso de teléfono durante el horario laboral
- Queda prohibido el uso de sustancias ilícitas.
- Queda prohibido para todo el personal el consumo de bebidas alcohólicas
- No es permitido el uso del uniforme en días de descanso
- Solo se brindará servicio dentro del horario establecido
- No se modifican tarifas de los alimentos sin autorización del gerente.
- Queda prohibido la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad.
- La cancelación de comandas debe ser autorizada por el gerente
- En caso de ser sorprendido tomando algún alimento o bebida sin autorización se realizará un cargo directo en su nómina aunado a una sanción determinada por el gerente.
- En caso de incumplir con los lineamientos de acuerdo a la gravedad el gerente determinará una sanción adecuada.

## **DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **ADMINISTRADOR O GERENTE:**

- Supervisar que el centro de consumo cuente con el equipo necesario en óptimas condiciones de limpieza como lo establecen los estándares, así como el bar.
- Programar con el departamento la limpieza del centro de consumo a fin de cumplir con las normas de sanidad, seguridad e higiene.
- Controla los inventarios tanto de bares como de equipo de operación.
- Controla adecuadamente papelería, suministros y limpieza.
- Solicita a mantenimiento los reportes sobre las condiciones en que se encuentra el equipo de operación y elabora las órdenes de trabajo necesarias.
- Reporta al dueño todo lo que ocurre en el restaurante.
- Se encarga de supervisar a todo el personal del restaurante.
- Debe tener conocimiento de cómo se opera todo el equipo del restaurante.
- Trabaja en todas las áreas del restaurante.
- Su horario de trabajo se prolonga de acuerdo a las necesidades del restaurante

### CAPITAN DE MESEROS

- Es el responsable ante el gerente del perfecto funcionamiento.
- Es el responsable de la supervisión del cumplimiento de todos los procedimientos y normas establecidas por la empresa en el centro de consumo.
- Toma la orden del cliente.
- Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos, así como sus tiempos aproximados de preparación.
- Supervisa que el mesero surta de la cocina y bar a su orden a la brevedad posible.
- Supervisa las porciones y presentaciones que salen de cocina y devuelve los que no cumplan con los estándares.
- Cuando los clientes se retiran se encarga de despedirlos.
- Mantiene un ámbito de cooperación ante el personal a su cargo.
- Mantiene una comunicación constante.
- Toma la tutoría del personal de nuevo ingreso.
- Es responsable de hacer las requisiciones del material faltante para servicio.
- Recibe quejas de los clientes y busca su solución.
- Asiste puntualmente a las juntas de pre-servicio.
- Al cierre del primer y segundo turno, revisa que el lugar esté en perfecto estado.
- Analiza y controla las devoluciones, cancelaciones y cambios de platillos en el centro de consumo.
- Supervisa que los montajes de las mesas sean manejados de acuerdo a los estándares establecidos.
- Revisa bitácoras y da solución a los pendientes.
- Sugiere platos.
- Avisa de artículos faltantes en la cocina.
- Supervisa la buena presentación de menús y vigencia de precios

### MESEROS

- Es el único responsable que debe dar servicio a la mesa.



Está obligado a prestar un servicio amable, eficiente y cortés con un alto grado de profesionalismo y compañerismo.

- Mantiene los preceptos en limpieza del área e instrumentos de trabajo.
- Responsable en errores y omisiones en el cobro de cuentas de consumo.
- Encargado de resolver en primera instancia o definitivamente las quejas de los clientes o reportarlas al capitán o gerente.
- Responsable de la correcta realización de trabajos especiales o rotativos durante la preparación previa al servicio.
- Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- Participar en sesiones de capacitación y adiestramiento.
- Reportarse al capitán en turno al llegar al restaurante y al ausentarse.
- Supervisar la preparación de la estación de servicio realizada por su ayudante.
- Toma orden de alimentos y bebidas.
- Eventualmente monta las mesas.
- Obtiene del bar y cocina los alimentos para servir.
- Deposita las charolas en tijeras con equipos auxiliares y plaqué necesario para el cliente.
- Retira los equipos sucios colocados en las charolas.
- Provisiona constantemente el mueble de servicio de loza, cristal, plaqué, agua y café.
- Cuando el cliente se retire, montará inmediatamente las mesas, cambiando el mantel o cubre si muestra alguna mancha.

## HOSTESS

- Estará siempre pendiente de la puerta y atiende a las personas que llegan sin importar que tan ocupado esté.
- Saludó amigablemente.
- Anotará el apellido del cliente, número de personas que entran y número de mesa que se les asigna.
- Deberá pasar a los clientes por orden de anotación.
- Preguntará el área de preferencia, que puede ser de fumar o de no fumar.
- Tendrá perfectamente limpias sus cartas.
- Acomodará a los clientes dividiéndolos equitativamente en el comedor.

- Ayudará con las sillas al sentar a los clientes.
- Ofrecerá la primera bebida y comunicará al mesero.
- Mantendrá limpio el pódium sin papeles ni desorden.

## **Procedimientos**

### **LIMPIEZA DEL RESTAURANTE**

La limpieza del restaurante es un punto muy importante dentro de su estructura organizacional y deben de observarse los siguientes puntos, (diagrama 1):

1. Limpieza de mesas y de sillas.
2. Mantelería lavada y planchada.
3. Alfombra y tapicería limpias
4. Cuadros y accesorios de decoración.
5. Puertas de acceso y vidrios en general.
6. Pódium y recepción limpios.
7. Baños y lavabos impecables.

### **CONTESTACIÓN DEL TELÉFONO**

Cualquier persona trabajando en el restaurante tiene que estar familiarizada con el procedimiento de como contestar el teléfono. Los siguientes puntos se deben aplicar siempre en el restaurante (diagrama 2)

1. El personal más cercano y disponible debe responder el teléfono.
2. Hay que contestar el teléfono antes de que timbre 3 veces.
3. El saludo debe ser claro y correcto La respuesta estándar al contestar el teléfono será la siguiente: "BUENOS DÍAS/TARDES/NOCHES, GRACIAS POR LLAMAR A EL RESTAURANTE DEL HOTEL COMFORT INN, MI NOMBRE ES----- (Solo el primer nombre) EN QUÉ PUEDO SERVIRLE".
4. La persona que contesta debe identificarse.
5. Con tono amable siempre.
6. Tener una respuesta inmediata o dar una solución inmediata.
7. Dar la información correcta.
8. Repetir la información recibida para verificar que todo lo anotado está correcto.
9. Terminar la llamada amablemente.

10. Cuando haya una persona en el restaurante que necesite alguna ayuda y tiene una persona en el teléfono se le debe dar prioridad a la persona en el restaurante, pidiendo una disculpa a la del teléfono
11. Tratar con mucho respeto y siempre utilizar el “usted” a cualquier persona que llame

### SISTEMA DE RESERVACIONES

Todo el personal debe ser capaz de poder tomar una reservación. La siguiente información es fundamental para realizar una toma de reservación durante la conversación con el cliente (diagrama 3).

1. Nombre – de ser necesario pedirle al cliente que deletree su nombre para tener el dato completamente correcto.
2. Número de teléfono – solicitar siempre el número de celular.
3. Número de personas – importante para poder gestionar el montaje correcto de las mesas.
4. Hora – recalcar que las reservas tienen una tolerancia máxima de 30 minutos.
5. Ubicación o información especial – Sección donde desea sentarse, o si trae algún invitado/familiar con algún requerimiento especial (niños, persona de 3ra edad o alguna discapacidad)
6. Repetir toda la información para asegurar que todos los datos son correctos.
7. Informar al cliente que el máximo tiempo de tolerancia para su reservación es de 30 minutos después de la hora de reservación.
8. Cualquier reservación por encima de 10 personas debe ser atendida transferida al capitán de meseros, al asistente administrativo o al gerente general del restaurante, reservas por encima de 15 personas deberán asegurar su reserva con un pago mínimo del 50% de su consumo general.

### LIBRO DE RESERVACIONES

- Para mantener el récord de reservaciones se maneja un único libro de reservaciones, no se acepta ningún otro tipo de documento, así mismo no se considerará ninguna reservación que no esté anotada en el libro de reservaciones. Cualquier error por parte del personal interno en la toma de reservaciones conlleva a una acción disciplinaria o una sanción.

- De ser cancelada alguna reserva, esta no será borrada del libro, solo será tachada y se le asignará el comentario de “CANCELADA” siempre con el nombre del cliente que realizó la cancelación, la hora y la persona que atendió la cancelación.
- Toda cancelación debe ser notificada al capitán en turno o al gerente de restaurante.

### TIPOS DE RESERVACIONES

- Reservación de cliente individual.
- Reservación para un grupo (mayor a 10 personas notificar al capitán en turno o al gerente de restaurante)
- Reservación por ocasión especial – este tipo de reservas involucran una carga y expectativa emocional de por medio, por lo tanto, todas las especificaciones y detalles comunicados por el cliente deben ser anotados correctamente para así asegurar que el servicio sea especial y de calidad.

### PROCESANDO LA RESERVACIÓN (diagrama 4)

1. Anotar toda la información en el libro de reservaciones.
2. Preparar el aviso de reservado.
3. Preparar la mesa tomando en cuenta las especificaciones de la reserva.
4. Se avisa a la cocina con anticipación la cantidad de reservas, así como las especificaciones especiales si las hubiesen (cumpleaños, aniversarios, propuestas de matrimonio, graduaciones, etc.)

### ESPECIFICACIONES DE LA RESERVACIÓN

1. En caso de retraso por parte del cliente se realizará una llamada a los 10 minutos de retraso, de no contestar se realizará otra llamada a los 15 minutos.
2. En caso de pérdida de reserva por tiempo (superó el máximo de los 30 minutos) se recibirá al cliente, le brindaremos una disculpa indicando que el tiempo de espera de su reserva ya expiró y que haremos todo lo posible para poder asignarle la próxima mesa disponible.
3. A toda reserva de grupo de 10 personas a más se le debe ofrecer un menú pre ordenado para así garantizar la eficiencia y rapidez del servicio.
4. Grupos que soliciten un menú especial deben ser transferidos al Gerente del restaurante o al cocinero principal.

### RECEPCION DEL CLIENTE (diagrama 5)

1. En la medida de lo posible, ayudar al cliente abriéndole la puerta inmediatamente se le mire la intención de entrar al restaurante.
2. A todos los clientes (incluidos los niños) se les saluda de una manera amable, con una sonrisa y contacto a los ojos, diciendo: Bienvenido a el restaurante del hotel Comfort Inn
3. Preguntar al cliente si tiene o no reservación
4. Se debe preguntar al cliente si cuenta con alguna preferencia donde le gustaría estar sentado, hacer todo lo posible para satisfacer las necesidades del cliente.
5. Se saluda a todos los clientes en la entrada en un lapso máximo de 30 segundos.
6. Preguntar cuántas personas estarán en la mesa
7. Se lleva al cliente a su mesa con las siguientes palabras: Por favor me puede acompañar a su mesa.
8. En caso de haber niños o personas con alguna discapacidad hay que asegurar que se apliquen los procedimientos correctos para brindar todas las comodidades al cliente.
9. En caso no se tengan mesas disponibles, pedir disculpas al cliente e indicar el tiempo de espera.

#### TOMA DE ORDEN (diagrama 6)

1. El mesero debe presentarse de manera formal y cortés, se debe llamar al cliente por su nombre.
2. Entregar y explicar las opciones de carta disponibles
3. El mesero pregunta al cliente si está listo para ordenar.
4. Bebidas, primera toma de orden, ofrecer siempre agua sea la de cortesía o embotellada, no retirar la copa de agua a menos que sea solicitud del cliente hacerlo
5. Los meseros tienen conocimiento completo de los artículos de la carta, incluyendo ingredientes y la preparación de los mismos.
6. Si el cliente solicita un plato de preparación prolongada se deberá explicar y dar el tiempo estimado de espera
7. Realizar preguntas relevantes con respecto a la orden pedida.
8. Retirar los menús de la mesa, cuando se haya tomado toda la orden completa.
9. Marcaje de la mesa: siempre se debe realizar el marcaje de la mesa, retirar los cubiertos que no se van a utilizar, colocar los cubiertos necesarios de acuerdo a los platos seleccionados por el cliente

10. Servir el plato correspondiente por su lado derecho posteriormente debe consultar al cliente si necesita algo más y verificar las bebidas. Antes de retirarse debe “despedirse” del cliente con la siguiente frase: “BUEN PROVECHO, QUE DISFRUTEN”
11. Retirar plato principal: retirar el plato por el lado izquierdo y se ofrece la carta de postres, café o té.
12. Verificar bebidas, retirar vajilla y cubertería, marcar la mesa para el servicio de postre.
13. Servicio de postre: se sirve por el lado derecho, se debe consultar al cliente si necesita algo más y verificar las bebidas. Antes de retirarse debe “despedirse” del cliente con la siguiente frase: “BUEN PROVECHO, QUE DISFRUTEN SU POSTRE”
14. Retirar el postre, se retira el plato por el lado izquierdo, verificar si el cliente desea algo más, de no haber consumido café o té consultar nuevamente si gustaría alguna opción.

#### PROCEDIMIENTOS PARA REACCIONAR FRENTE A RECLAMOS

En un establecimiento de alimentos es normal que en ocasiones se presentan casos especiales con clientes que no se sienten satisfechos con el servicio, de hecho, estas situaciones requieren mucho tacto y sentido común, para poder solucionar las quejas del cliente, existen algunas reglas para evitar que un problema pequeño se convierta en uno más grande (Diagrama 7)

1. Escuche sin interrumpir, nunca se debe discutir con el cliente, incluso si usted está convencido de que él está equivocado, no debe intentar convencerlo de ello.
2. Siempre discúlpeme, aún si no está de acuerdo con la queja. Recuerde que el cliente ha venido a su restaurante para disfrutar de una comida y experiencia agradable. Si el cliente está molesto por algo suficiente como para quejarse, se hace indispensable una disculpa. No eche la culpa a otro miembro del equipo.
3. Explíquelo al cliente que entiende cómo se siente. (jamás diga “no se preocupe”).
4. Dígale lo que va a hacer para solucionar el inconveniente y cuánto tardará.
5. Indíquese que usted se encargará personalmente de la solución.
6. De las gracias al cliente por expresar su queja. Esto mostrará a sus clientes que el asunto es importante para usted y que desea que ellos estén satisfechos, de modo que regresen.

Nunca permita que un cliente se vaya descontento, si usted no puede solucionar el problema, notifique a su inmediato superior, él le puede ayudar a encontrar una solución.

#### PAGO EN EFECTIVO (diagrama 8)

1. Recoger la porta cuentas y dirigirse a la caja o Llevar al cliente la porta cuentas con la factura y el vuelto completo y revisado.
2. Si el cliente deja vuelto o recibe algún tipo de propina, no recogerlo de la mesa hasta que el cliente se vaya de la mesa inclusive del restaurante.

#### PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO:

1. Recoger la cuenta, verificar la tarjeta y la identidad.
2. Si el cliente lo solicita llevar la terminal a la mesa y realizar el cargo o Verificar que el cliente firme el Voucher.
3. Siempre entregar la factura con el Voucher de copia al cliente

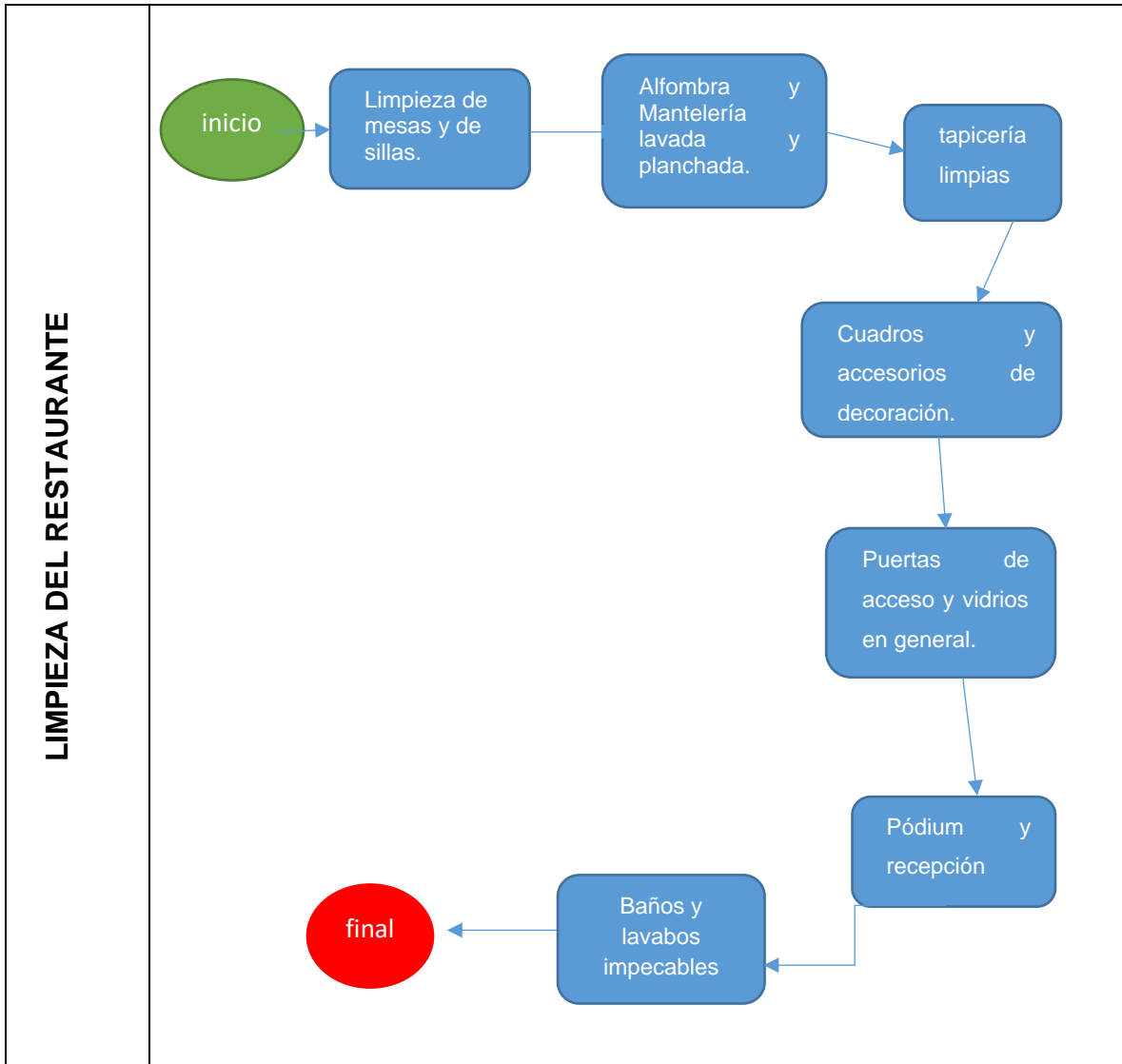
## **6.5 CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA**

- El impacto que genera dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas es completamente relevante ya que gracias a su existencia este facilita la operación correcta, eficaz y rápida, lo que representa una excelente imagen corporativa.
- El uso correcto del manual de procedimientos por parte de los colaboradores ayuda a obtener una mejora continua.
- Para poder obtener el desarrollo correcto y se observen resultados, es importante realizar una difusión con todo el personal involucrado, resaltando que en caso de tener dudas estas deberán ser aclaradas por el personal administrativo de mayor rango jerárquico.
- La implementación del manual de procedimientos cumple su objetivo el cual es brindar un servicio estandarizado y de calidad.
- La creación del manual de procedimientos está elaborada de acuerdo a la investigación previa sobre las necesidades detectadas en el departamento.
- Es importante que el personal tenga conocimiento básico de cómo es la operación de cada puesto involucrado para garantizar que el departamento funcione de forma correcta en caso de ser necesario.

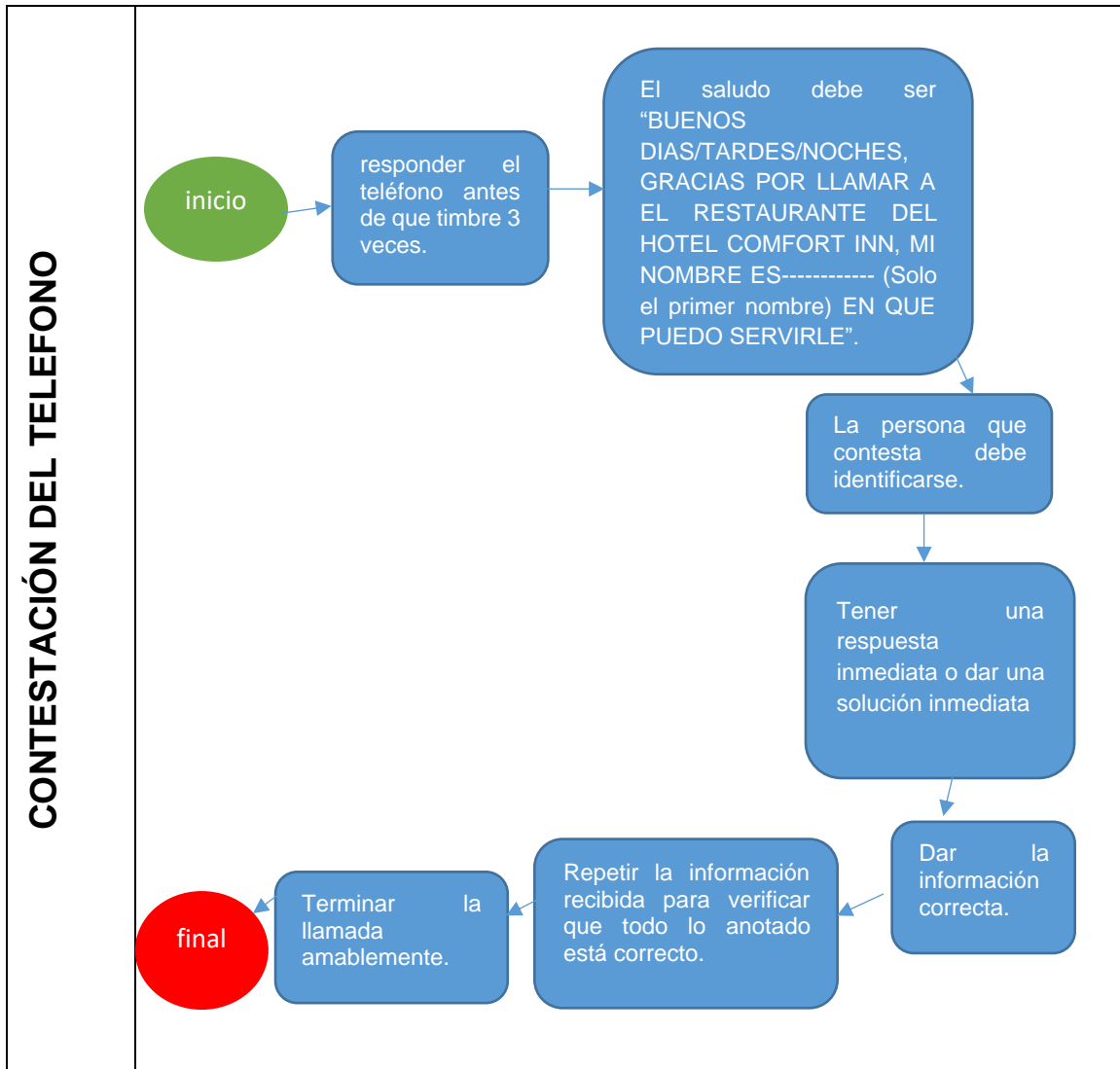


## ANEXOS

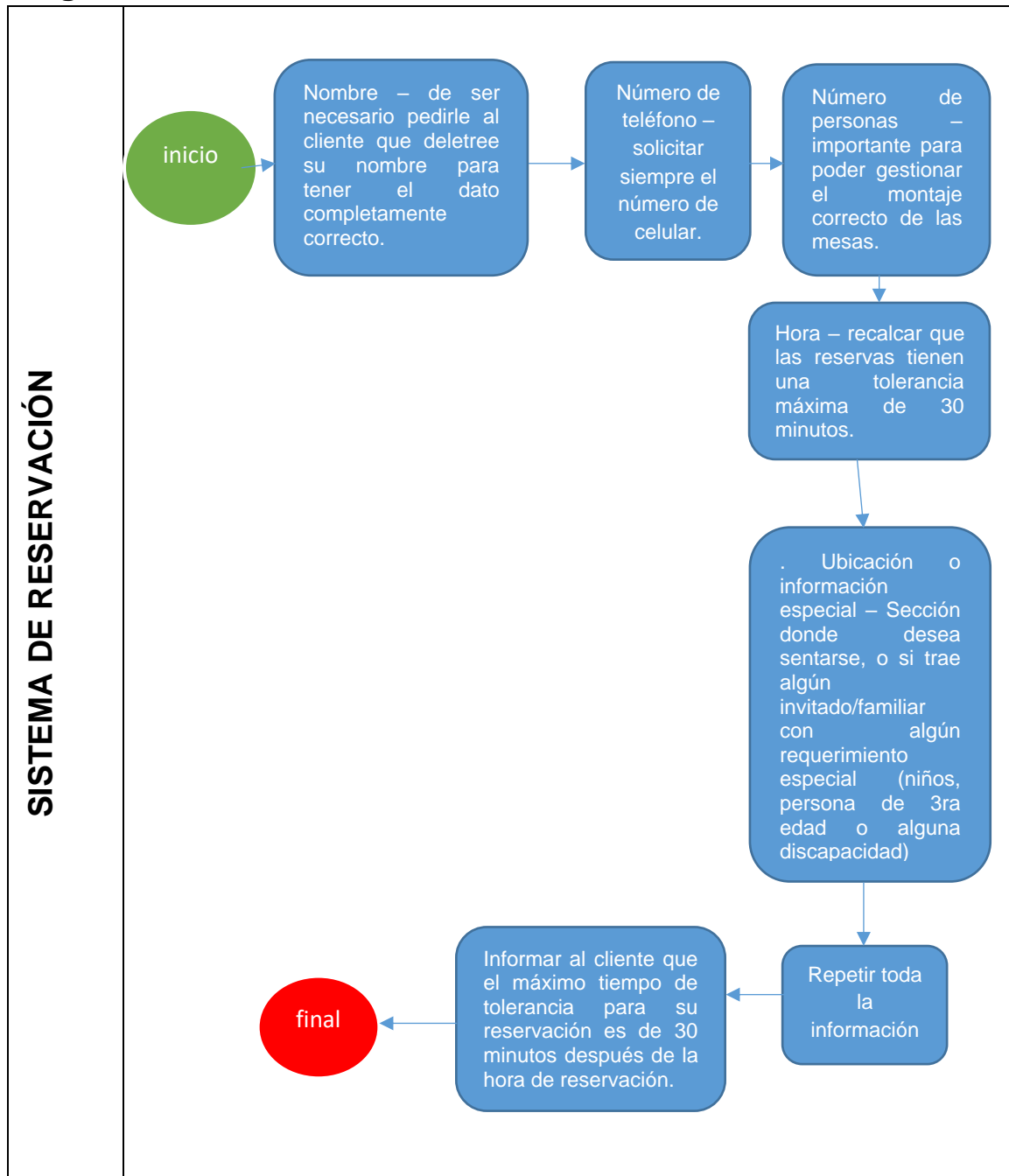
Diagrama 1



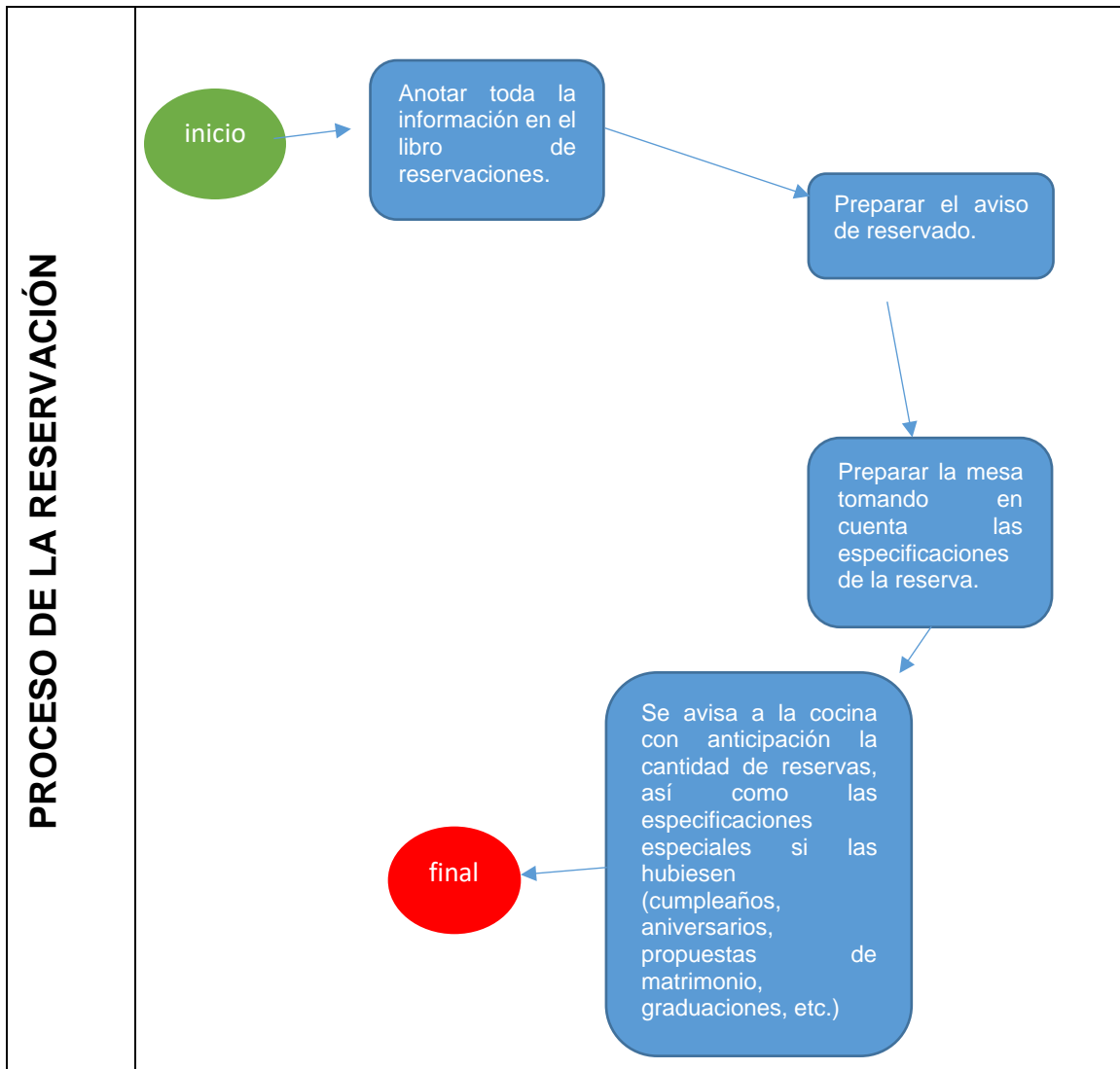
**Diagrama 2**



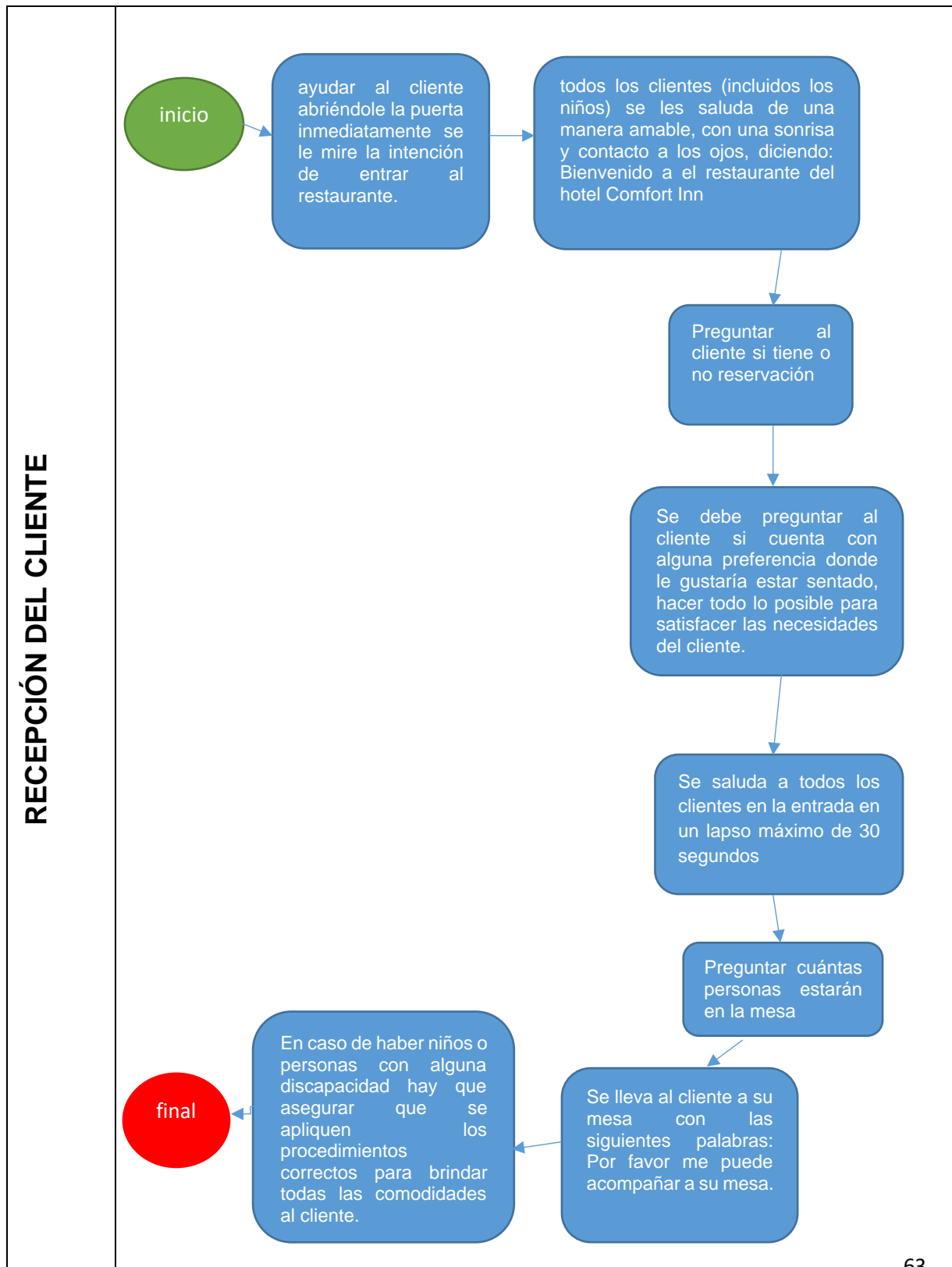
**Diagrama 3**



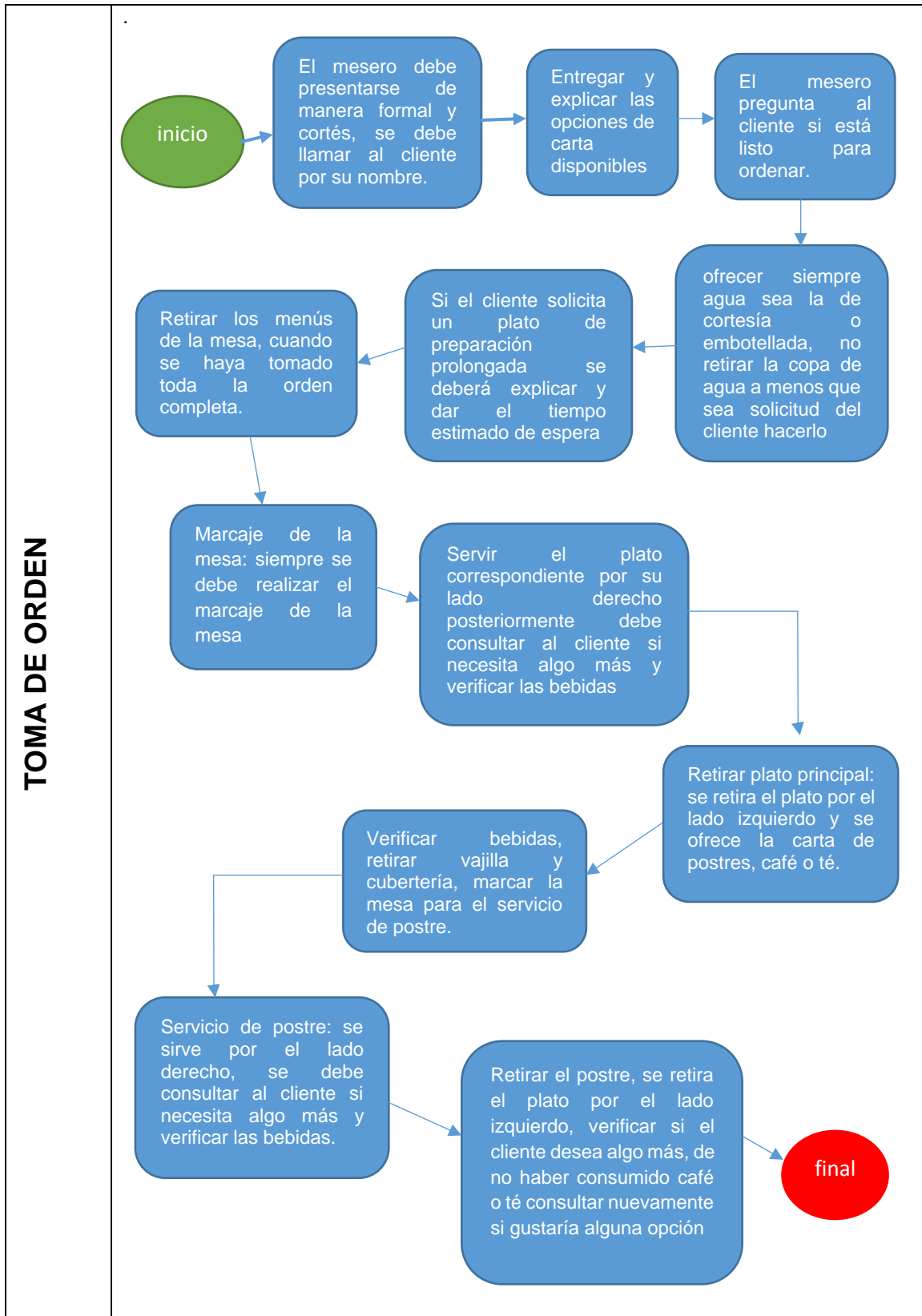
**Diagrama 4**



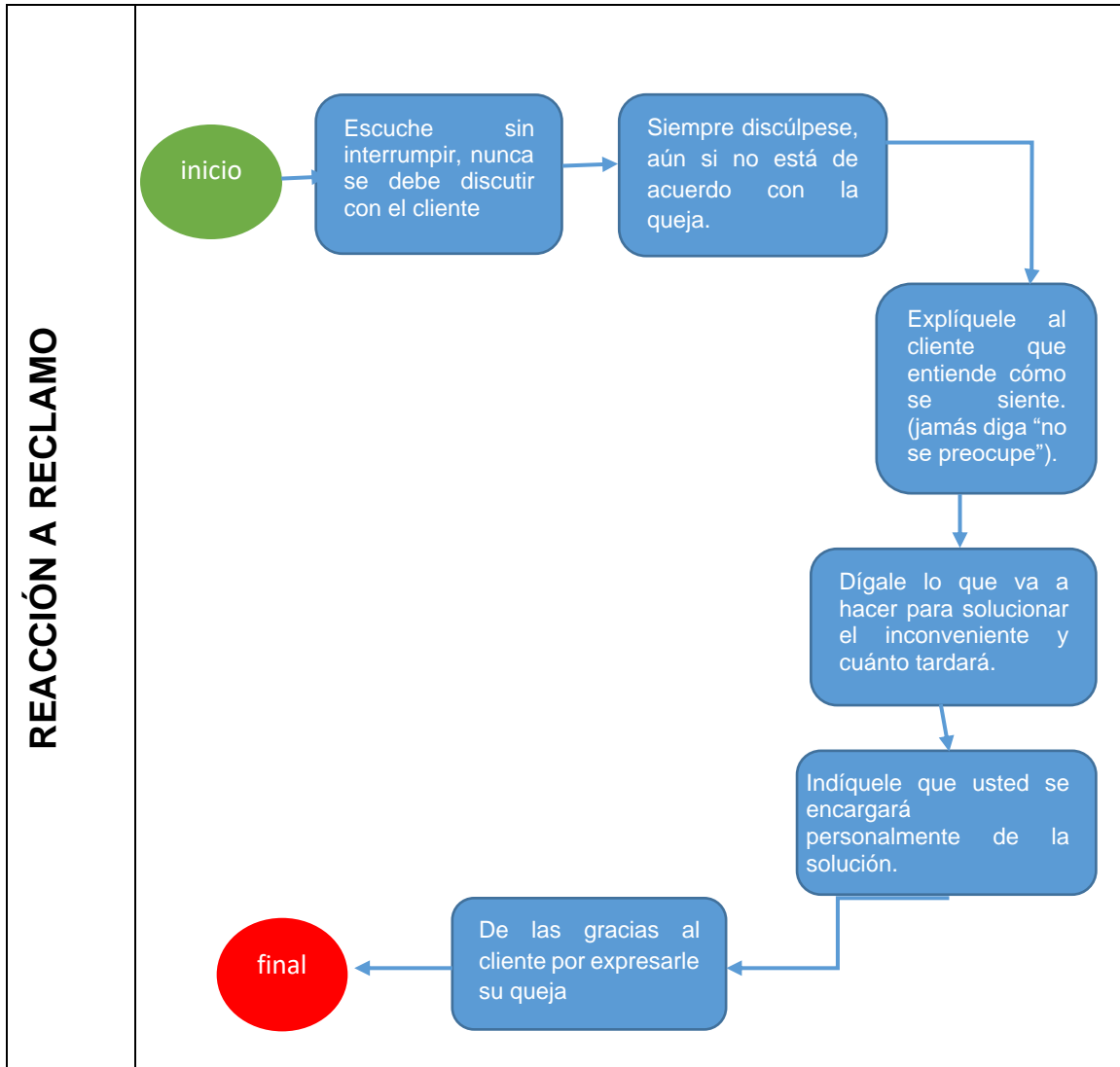
**Diagrama 5**



**Diagrama 6**



**Diagrama 7**



**Diagrama 8**

