UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERIA Y TURISMO

TEMA:

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES QUE PERMITAN ORGANIZAR EL TRABAJO Y SERVICIO AL CLIENTE DE UN RESTAURANT.

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

AUTORA:

MARITZA IRENE GUAYCHA ALDEAN

MACHALA – EL ORO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, GUAYCHA ALDEAN MARITZA IRENE, con C.I. 0705110179, estudiante de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES QUE PERMITAN ORGANIZAR EL TRABAJO Y SERVICIO AL CLIENTE DE UN RESTAURANT.

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:

  a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

  b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 18 de noviembre de 2015

GUAYCHA ALDEAN MARITZA IRENE
C.I. 0705110179

Los criterios expuestos en el presente trabajo y descritos en el presente trabajo investigativo, así como también el contenido, ideas, conclusiones, y la respuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora de este trabajo final.

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES QUE PERMITAN ORGANIZAR EL TRABAJO Y SERVICIO AL CLIENTE DE UN RESTAURANT.

AUTORA

MARITZA IRENE GUAYCHA ALDEAN

C.I: 070511017-9

EMAIL: mishelle_1987@hotmail.com

MACHALA, 19 DE OCTUBRE DEL 2015

IMPLEMENTACION DE UN MANUAL DE FUNCIONES QUE PERMITAN ORGANIZAR EL TRABAJO Y SERVICIO AL CLIENTE DE UN RESTAURANT.

AUTORA:

MARITZA IRENE GUAYCHA ALDEAN

RESUMEN

Este proyecto tiene por objetivo brindar la oportunidad que tenemos de instalar nuestro restaurant con nombre Bar Restaurant, en el centro de la ciudad y prestar los servicios de jugos, batidos, platos a la carta y especialidades de nuestro restaurant, el cual brindamos un servicio rápido y eficiente en el mejor lugar de la ciudad, para brindar al consumidor un producto excelente, utilizando productos e ingredientes de calidad. Nuestra oferta gastronómica de nuestro restaurant tiene platos típicos de la ciudad de Huaquillas, batidos, jugos de frutas tropicales de nuestra localidad preparados con amor y credibilidad de nuestra línea de servicio al cliente. Con un procedimiento operativo que nos permita poner la comida seleccionada a disposición de nuestros clientes y gustos predilectos del buen sazón ecuatoriano y peruano por tratarse de una frontera accesible de turistas peruanos por estar cercanos a nuestro cantón. Nuestra comida siempre tendrá un excelente sazón que realzara el servicio prestado por nuestro restaurant tendrá los ingredientes utilizados en las comidas son de primera calidad y se seleccionara con esmero y cuidado para garantizar nuestros platos y servicio a la comunidad huaquillense, siendo el mejor de esta frontera.

Palabras claves: cliente, calidad, eficiente, ingredientes, servicio.

IMPLEMENTATION OF A MANUAL FUNCTIONS THAR ALLOW ORGANIZE THE WORK AND CUSTOMER SERVICE OF A RESTAURANT.

AUTHOR:

MARITZA IRENE GUAYCHA ALDEAN

ABSTRACT

This project aims to provide an opportunity for us to install our restaurant called Bar Restaurant, in the city center and provide the services of juices, smoothies, à la carte dishes and specialties from our restaurant, which provide fast service and efficient in the best place in town to give consumers an excellent product, using quality products and ingredients. Our cuisine of our restaurant has dishes of the city of Huaquillas, smoothies and tropical fruit juices in our town prepared with love and credibility of our customer service line. With an operating procedure that allows us to put the selected offer our customers and favorite tastes good Ecuadorian and Peruvian seasoning because it is an accessible border Peruvian tourists to be close to our county food. Our food will always have a good flavor to enhance the service provided by our restaurant will have the ingredients used in the meals are first class and was selected with great care to ensure our plates and huaquillense community service, being the best of this border.

Keywords: customer, quality, efficient, ingredients, service.

INTRODUCCIÓN.

Nuestro país tiene un potencial turístico, por tal motivo vemos que esta actividad se ha convertido en la principal fuente de ingresos de divisas al presupuesto del estado siendo un importante eje dinamizador de economías de nuestras ciudades. Por lo que las autoridades han iniciado un proceso de impulsar la etiqueta de un Sistema Nacional de Destinos Turísticos de Calidad (SNCT), con miras a promover una cultura de excelencia que permita que se posesione como una Potencia Turística en los Mercados Nacionales e Internacionales. Esto consiste en desarrollar mecanismos y herramientas que promuevan la gestión de calidad en las actividades, modalidades, y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción.

La provincia de El Oro es una cuna de destino gastronómico y culinario por excelencia, siendo un potencial de sazones de diferentes ciudades, de personas que han emigrado a nuestra ciudad, de diferentes tipos de costumbres, las cuales han fortalecido una gastronomía diferente y gustos para los diferentes paladares.

Nuestro restaurant estará ubicado en una ciudad fronteriza, en la mejor zona turística, para alcanzar los objetivos propuestos, brindar un excelente servicio puerta a puerta con rapidez y eficiencia, siendo el mejor restaurant, con una infraestructura buena, y una excelente climatización por tratarse de una tropical caliente.

INDICADORES DEL PROBLEMA

Nuestro bar restaurant elabora 4 litros de jugos naturales por turno específicamente de naranja, por tal motivo el bar implemento las siguientes variables que sancionara a sus colaboradores en caso de no cumplir con lo establecido.

Variable independiente: Permitan organizar el trabajo y servicio al cliente.

Variable dependiente: Implementación de un manual de funciones**:**

Entre los indicados identificados del problema son los siguientes:

Reglamento Interno de Trabajo, el cual sancionara por el incumplimiento de acuerdo del trabajo encomendado y al turno que les toque.

Falta de un programa de delegación de funciones

Inadecuado manejo del tiempo.

Siendo el bar restaurant el mejor de la ciudad un día común tuvimos una descoordinación de un turno por no cumplir con sus obligaciones con el pedido de una familia, que ordeno una jarra de jugo de frutilla con naranja sin azúcar. Teniendo un reglamento interno se sancionaría a las personas que infringieren con la atención de servicio al cliente, ya que nuestro se ha caracterizado por su credibilidad y eficiencia de servicio brindado a la comunidad y en general a su selecta clientela.

Después de haber tenido este inconveniente, se les ofrecería un aperitivo rápido y mostrar que tenemos decisiones de servicio y atención al cliente, por ello debemos de contar con más tiempo y ver las oportunidades que nuestro bar ofrece, para que nuestros clientes queden satisfechos, por el inconveniente que se ha suscitado.

OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un manual de manejo de funciones de Procedimientos de nuestro restaurant (Implementación de un Manual de Funciones que permitan mejorar la organización del trabajo y servicio al cliente) necesarios para la buena ejecución laboral.

Ventajas competitivas del trabajo

Siendo un restaurant de mejor categoría en esta ciudad, la capacitación de nuestro personal es bursátil la cual cuenta con un selecto menú y atención de servicio al cliente, de ofrecer un servicio de calidad y calidez debe ser la insignia más importante, para ello es necesario desarrollar técnicas para que los clientes reciba el producto y/o servicio en el momento y lugar adecuado, fortaleciendo la imagen y prestigio.

De acuerdo a lo ya descrito tenemos las siguientes ventajas competitivas que nos permiten corregir la problemática existente:

Nuestro restaurant cuenta con una ubicación estratégica que nos permite llegar a un grupo selecto de gustos y exquisitos de clientes habituales.

La categoría nos permite posicionarnos con una etiqueta de calidad ante el usuario y cliente habitual.

Mantener la fidelidad de nuestros clientes.

Contar con profesionales altamente capacitados y que tengan muy en claro la cultura del servicio.

Distribuir y organizar el recurso humano de forma adecuada para obtener eficiencia en el funcionamiento.

Tener en cuenta las necesidades de personal o trabajador mediante sistemas de capacitación y mejoramiento continuo.

Podemos puntualizar que desarrollando manuales de eficiencia de funciones nos permite llevar de la mano la eficiencia con la calidad. Es importante definir el trabajo

en el personal administrativo y el personal operativo y llevar una correcta planificación en la preparación de menús, para poder ofrecer al cliente un servicio eficiente. “Las empresas con estándares de calidad siempre han creído en la excelencia de atención al cliente”.

DESARROLLO

Ofrecer a nuestros clientes productos elaborados con materia de primera, como son los mejores productos vendidos en nuestra cadena de supermercados, preocupados por el bienestar de nuestros clientes, es ofrecerles el mejor servicio para establecer que nuestro restaurant es el mejor de nuestra ciudad, siendo el papel primordial para el fortalecimiento y desarrollo de nuestra empresa.

El trabajo en equipo entre personal administrativo y operativo eficiente, sin duda es nuestra meta a alcanzar un servicio de calidad y calidez para con nuestra empresa, es oportuno capacitar al personal con charlas de relaciones humanas, atención al cliente y poder lograr un eficiente servicio con responsabilidad y eficiencia al servicio con todo lo encomendado.

Con respecto al problema suscitado con el pedido realizado debemos de solucionar de la mejor manera posible, y no truncarnos en inconvenientes como estos que perjudican a nuestra empresa, tratando de proporcionar instrucciones claras y concisas a un determinado miembro de nuestro equipo de trabajo para que incentive con charlas emotivas del servicio que ofrecemos es de primera.

La delegación de funciones y responsabilidades es una capacidad que se puede aprender y mejorar con la práctica, nos ayudara a construir un excelente equipo de trabajo.

Seleccionar al personal adecuado que preste sus servicios a nuestro restaurant, para dar una atención de primera y servicio de calidad.

Características específicas del manual de funciones

El manual consiste en generar espacios propicios en la selección de personal idóneo, proceso, funciones y objetivos.

Son obligaciones de los trabajadores asistir cumplidamente al trabajo, de acuerdo a los horarios respectivos y no abandonarlo sin el permiso correspondiente, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones diferentes.

Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo e higiene personal, usar la ropa de trabajo y uniforme suministrados por la empresa, en forma permanente para dar una buena imagen del servicio que da nuestro restaurante.

Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración, de acuerdo a las órdenes emanadas por el empleador o su superior, en el lugar, tiempo y forma que se determine de acuerdo a las disposiciones que se emitan.

Respetar a sus superiores y compañeros de trabajo y cultivar la más sana armonía entre todos, durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.

Tratar a los clientes con respeto, brindándoles un trato delicado y amable en todo momento, fomentando la buena imagen de la empresa y de todos los trabajadores de la misma, contestando en forma comedida a los requerimientos que se les hiciere y proporcionando la información que les fuere solicitada, sin percibir ni exigir remuneración o propinas por los servicios que deban prestar por cuenta de la empresa.

Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento interno de trabajo, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores.

Abstenerse de conversaciones extrañas al trabajo, no realizar propaganda política o religiosa y toda clase de actos que alteren el orden y disciplina dentro del restaurant.

Defender con lealtad y en toda oportunidad los intereses y prestigio del empleador, evitando toda clase de daños y perjuicios al mismo. Para así tener una empresa de éxito en la parte operacional y laboral al mismo tiempo.

MANUAL DE FUNCIONES

Las funciones descritas a continuación, nos permitirán establecer las diferentes jerarquías, características y funcionalidades del personal de trabajo en un restaurante que ayudara a mejorar la organización del proceso y las diferentes actividades diarias a seguir.

PERSONAL ADMINISTRATIVO

GENERALIDADES

Cualidades:

- Ser profesional en su área.
- Ser responsable en el trabajo.
- Colaborar con sus compañeros y ser comprensivo a la vez.
- Tener carisma para con sus subordinados.
- Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda.

Habilidades especiales:

- Destrezas puras en la administración.
- Dar un buen ejemplo de responsabilidad.
- Tomar decisiones acertadas, con los clientes.

Modales:

- Responsable y cumplir con sus obligaciones.
- Respetuoso con sus compañeros.

Requisitos mínimos:

- Excelente presentación actitudinal.
- Formación técnica y profesional.

DETERMINACIÓN DE FUNCIÓN

GERENTE:

CARACTERISTICAS ESPECÍFICAS

- **Formación académica especifica**

Profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas o Gestión de Restaurantes.

Cursos o especializaciones en Gestión de restaurantes y bares.

- **Conocimientos específicos**

Montaje, operación, planeación, dirección, organización, planeación, orden y control de restaurantes y bares, Gestión del talento Humano, Producción y Servicio de A y B, Gestión financiera, Legislación para restaurantes y bares.

- **Tener Experiencia de administrar.**

Mínima: 2 años en cargos de administración, dirección y/o gerencia en establecimientos acreditados pertenecientes al sector.

- **Habilidades**

Creatividad, originalidad, sentido común, capacidad de concentración, agilidad y certeza en toma de decisiones y solución de problemas, capacidad para identificar oportunidades, minimizar amenazas, construir fortalezas y eliminar debilidades.

DESCRIPCION DEL CARGO

Tabla No. 1. FUNCIONES DEL GERENTE

FUNCIÓN	*PROCEDIMIENTO*	*OBJETIVO*
Crear actividades generales para los empleados.	Brindar necesidades y preferencias del cliente.	Satisfacer expectativas del cliente habitual.
Verificar a su personal a cargo.	Supervisar las áreas con posibles descuidos.	Ser puntual con el tiempo.
Planificar actividades estratégicas en horas de aglomeración.	Informes propicios de acuerdo a capacidades establecidas de servicio al cliente.	Justificar acciones Tomadas por los superiores.
Capacitar e implementar horarios adecuados.	Implementación de buenos modales para los clientes.	Capacitar a los empleados oportunamente con normas de higiene y cuidado personal.
Organizar el área de trabajo dentro del establecimiento.	Revisar el organigrama y manual de trabajo.	Garantizar la calidad de los procesos.
Planear periódicamente el buen desempeño del establecimiento	Diseñar un plan estratégico para los empleados.	Orientar y capacitar a los empleados.

RELACIONES PÚBLICAS Y VENTAS

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- **Formación Académica**

Buscar personas capacitadas en esta área de servicio al cliente.

- **Conocimientos Específicos**

Todo el personal a contratar tendrá el conocimiento en restaurantes y Bares, con servicio de atención al cliente y buen trato.

Experiencia

El cargo tendrá un personal capacitado con mínimo 1 año de experiencia en cargos relacionados.

- **Habilidades**

Tener fluidez de palabras y buen trato con los clientes..

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Tabla No. 2. FUNCIONES DEL RELACIONISTA PÚBLICO.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Elaboración de informes de clientes temporales	Informe de los clientes que a menudo visitan nuestro establecimiento.	Servir al cliente con buenas promociones.
Relacionar y ofrecer el servicio que brindamos.	Visitar de forma oportuna empresas, agencias de publicidad.	Llegar a los clientes con buenas relaciones de mercadeo.
Ofrecer a su clientela promociones por aniversario de los clientes.	Llevar un plan de mercadotecnia y marketing.	Dar a conocer las actividades, ofertas, de menús y promociones.

PERSONAL OPERATIVO

Generalidades

Conocimientos específicos

PARA EL PERSONAL DE BAR:

- Capacitar en el área de cocteles.
- Brindar servicio de relaciones públicas.
- Ofertar las mejores bebidas servidas en nuestro bar restaurant.
- Fortalecer criterios de responsabilidad.
- Difundir promociones en la agencias publicistas.

Para el personal de comedor:

- Capacitar en el manejo de los alimentos.
- Ser creativo con la decoración de platos a servir.
- Tener limpio su área de trabajo.
- Amable con los clientes a atender.
- Responsable con la atención y versátil con las personas que están a su alrededor.

Habilidades especiales

- Ser oportuno con la atención de servicio.
- Creativo con buenos modales de responsabilidad.
- Eficiente en la colaboración y disposición de atender.

Modales

- Responsable en la atención.
- Ser creativo con su dislexia.
- Respetuoso y carismático con todos.
- Ser sociable con los clientes.
- Tener buena imagen de presentación.
- Agraciar actitudes de los clientes

Requisitos mínimos

- Buen estado físico.
- Tener buena imagen de presentación.
- Tener responsabilidad de colaborar.

CAPITÁN DE MESEROS

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- **Formación académica específica**

Ser profesional en las áreas de Hotelería y Turismo y tener cursos de capacitación.

- **Conocimientos Específicos**

Tener conocimientos en restaurantes, bares que ha brindado sus conocimientos.

- **Experiencia**

Tener experiencia mínima de 6 meses en funciones realizadas.

- **Habilidades**

Ser positivo con el manejo de personal a cargo..

DESCRIPCIÓN DEL CARGO.

Tabla No. 3. FUNCIONES DEL CAPITAN DE MESEROS.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Capacitar al personal con técnicas propicias del mercadeo.	Responder preguntas y exigencias de los clientes.	Tener soluciones justas y apropiadas.
Elaborar reportes de puntualidad.	Establecer las áreas de cocina, bar y comedor.	Mejorar el servicio del restaurant.
Socializar juntas de balances de los servicios prestados.	Fomentar el buen trato de los clientes.	Evaluar el servicio de los empleados.
Vigilar el desempeño de los empleados.	Revisar el correcto montaje del área y los materiales.	Evaluar normas de disciplina en esta área.

MESERO

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- **Formación Académica Específica**

Bachilleres en cualquier área.

- **Conocimientos Específicos**

Tener conocimiento en servir los platos fuertes que ofrece nuestro restaurant.

- **Experiencia**

Ninguna

- **Habilidades**

Servir con entusiasmo y creatividad de personalidad.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Tabla No. 4. FUNCIONES DEL MESERO.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Conocer el menú que ofrece el restaurant.	Ofrecer la carta con los precios de cada uno de los platos.	Ofrecer un excelente servicio.
Ser responsable con su trabajo.	No utilizar joyas, ni lociones fuertes.	Dar una excelente impresión.
Limpieza del bar	Colocación de mantelería,	Brindar una presencia de confianza con los clientes.
Variar formas de atender con clientes	Ofrecer normas de responsabilidad.	Servir oportunamente los pedidos.
Satisfacer necesidades de las mesas a su cargo	Atención constante con el servicio prestado.	Ser capaz de ofrecer los productos que están en el menú.

PERSONAL DE COCINA

Generalidades

Conocimientos específicos

- Manipular los alimentos con responsabilidad.
- Tener su área de trabajo limpio
- Rendir y preparar con amor los alimentos.
- Hervir el agua a 100°C.
- Servir los alimentos bien cocidos.
- Dar la sazón adecuada a las comidas.

Cualidades

- Superación en el trabajo.
- Atento y amable.
- Colaborador con sus compañeros.
- Ser tolerante y paciente.
- Amable con sus clientes.
- Ser ordenado y responsable con su aseo personal.
- Capacidad de retención.
- Trato con personas y don de servicio.

Modales

- Puntual y cumplido.
- Respetuoso con sus compañeros.
- Usar un adecuado vocabulario con locución clara.
- Aseo diario indispensable.

JEFE DE COCINA

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

- **Formación académica específica**

Profesional en el área culinaria.

Cursos de actualización y especialización.

- **Conocimientos específicos**

Conocer la manipulación de los alimentos y la vida útil.

- **Experiencia**

Mínima: 2 años como chef profesional.

- **Habilidades**

Ser creativo, profesional con capacidades de enseñar y aprender más conocimientos en esta área.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

Tabla No. 5. FUNCIONES DEL JEFE DE COCINA.

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Supervisar la cocción de los alimentos.	Cocinar los alimentos con profesionalismo en el área.	Satisfacer las necesidades y expectativas de clientes.
Coordinar estrategias del personal de cocina	Capacitar y fortalecer lo enseñado.	Capacitar al personal.
Realizar informes del área a su cargo.	Elaborar inventarios satisfactorios.	Rendir cuentas justas.
Fomentar y autorizar pedidos rápidos.	Ejecutar pedidos oportunos.	Abastecer a los meseros con los pedidos.
Elaborar platos fuertes para eventos especiales de clientes habituales.	Ofertar el menú a sus clientes.	Ofrecer menú diferente y no rutinario.
Cuidar el desempeño del personal a su cargo.	Revisión del restaurant que trabaje con normalidad.	Evaluar a sus colaboradores.
Reducir los gastos.	Ofertar buenos productos que estén al alcance de los bolsillos.	Ofertar productos de la localidad.

SÍNTESIS

En el presente trabajo hemos reflejado el objetivo trazado y las metas en nuestra carrera profesional, y los problemas suscitados en el mismo, que hemos dado una pronta solución de la problemática que nace de la formulación con los inconvenientes en el presente proyecto, se analiza el caso o problema de la falta de coordinación entre los trabajadores y el tiempo dispuesto para ello. Así mismo de desarrolla el manual de funciones donde se describe uno a uno las cualidades, características del personal tanto administrativo como operacional, que permita corregir el proceso al momento de brindar un servicio eficiente de calidad y calidez.

Donde evidenciamos la falla y problemática concluyendo al final que es necesario tener un reglamento interno de trabajo, que organice y actué de acuerdo a los artículos que tiene dicho reglamento para no suscitar problemas mayores ni posteriores en el bar restaurant y se acojan al mismo.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: modificado.docx (D15874238)
Submitted: 2015-10-27 04:49:00
Submitted By: mishelle_1987@hotmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

Maritza Guaycha-1.docx (D15866137)

Instances where selected sources appear:

5