



**UNIVERSIDAD MICHUACANA DE
SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
RESTAURANTE LAS ESPECIAS.**

CASO PRÁCTICO PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

PRESENTA:

MARTHA SALOMÉ HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

ASESOR:

Master en Programación y Neurolingüística
HORACIO MENDOZA MENDOZA

Morelia, Michoacán; a MAYO del 2015



AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES

Por heredarme el tesoro más grande: la vida. A quienes sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado parte de su vida para formarme y educarme.

A MIS HERMANOS:

Erick, Gil y Darío gracias por todos los momentos que hemos compartido, por su amor, por su apoyo y por creer en mí.

A MI HIJO EMILIANO:

Por ser mi motor y la luz de mi vida. Gracias por darme la fortaleza, el valor y el coraje para seguir adelante.

A MI ASESOR:

Horacio Mendoza, por su valioso tiempo, por su disposición e invaluables conocimientos.

INDICE

Agradecimientos	
Resumen.....	1
Introducción.....	3
Justificación del manual.....	4
Objetivo general.....	5
Objetivo específico.....	6
Historia.....	7
CAPITULO I	
DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	
1.1 Análisis F. O. D. A.....	8
CAPITULO II	
PROPUESTAS PARA EL RESTAURANTE	
2.1 Misión.....	14
2.2 Visión.....	14
2.3 Estructura Organizacional.....	14
2.4 Estructura Funcional.....	16
2.4.1 Propietario.....	18
2.4.2 Contabilidad (staff)	20
2.4.3 Administración.....	22
2.4.3.1 Cajero.....	25
2.4.3.2 Encargado de cocina.....	27
2.4.3.2.1 Ayudante de cocina.....	29
2.4.3.2.2 Dish o Lava platos.....	31
2.4.3.3 Supervisor de piso.....	33
2.4.3.3.1 Meseros.....	35
CAPITULO III	

CONOCIMIENTO BÁSICOS DE HIGIENE Y SANACIÓN	
3.1 Normas de higiene para el personal.....	37
3.2 Recomendaciones para prevenir enfermedades.....	40
 CAPITULO IV	
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.....	41
POLÍTICAS GENERALES.....	52
PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	53
ASPECTOS A CONSIDERAR.....	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	60

RESUMEN

El presente manual, nace como propuesta a través de los conocimientos adquiridos en mi carrera profesional y por mi inquietud de que el Restaurante Las Especias no cuenta con una Estructura de manera escrita ni detallada, para el cumplimiento de las actividades diarias que se deben realizar dentro del restaurante así como para organizar y coordinar a sus empleados.

Éste manual, será de vital importancia para la empresa ya que fomentará la comunicación y enseñará a transmitir la información entre las diferentes áreas del restaurante.

Entenderemos por manual, como el documento que contiene de manera ordenada y sistemática, información completa, así como también la historia, misión y visión de la empresa, las instrucciones sobre las actividades, las áreas y los procedimientos del restaurante, medidas de seguridad, higiene en el trato de alimentos y bebidas, también especifica obligaciones del patrón y derechos del trabajador, todo esto considerado como necesario para la mejor ejecución del trabajo que los empleados deben cumplir dentro de la empresa.

Será un instrumento de apoyo administrativo, agrupando los procedimientos precisos con un objetivo en común. Resultara de gran importancia que todo el personal que forman el equipo de trabajo, conozcan al detalle su contenido. Una vez que el encargado de administración junto con el patrón den a conocer el manual a sus empleados, estos deberán firmar de que fueron capacitados sobre sus actividades de manera específica y detallada por parte del patrón y el administrador, para cualquier duda o aclaración que se presente en el desempeño de sus actividades.

Palabras clave: procedimientos, manual y actividades

ABSTRACT

This manual, born as proposed by the knowledge acquired in my career and my concern that The Spices Restaurant does not have a written structure or detail, to fulfill daily activities to be performed within restaurant and to organize and coordinate their employees.

This manual will be of vital importance for the company as it will encourage communication and teach transmit information between different areas of the restaurant.

Understand by hand, as the document containing an orderly and systematic, comprehensive information as well as the history, mission and vision of the company, the instructions on the activities, areas and procedures of the restaurant, safety, hygiene in the treatment of food and drinks, also specifies obligations of the employer and worker rights, all this considered necessary for the best execution of the work that employees must comply within the company.

It will be an instrument of administrative support, grouping precise procedures with a common goal. Result of great importance that all staff forming the team, know their content in detail. Once in charge of administration with the pattern to disclose the manual employees, they must sign that they were trained on their activities specific and detailed by the employer and the manager, for any question that present in the performance of their activities.

Keywords: procedures, manual and activities.

INTRODUCCIÓN

Desde nuestro origen, las personas nos establecemos metas y nos organizamos para que éstas puedan cumplirse.

El manual de procedimientos operativos para un restaurante de comida, es una herramienta de vital importancia para el desarrollo de las actividades dentro del restaurante, guía al personal día a día para desempeñar sus labores dentro de la empres y hacer que se cumplan sus metas.

El manejar un establecimiento de alimentos conlleva una serie de estrategias de servicio, el mercado al que se dirige, la actitud con la que se realicen las ventas, los diferentes tipos de preparación de alimentos, entre otros, es por esto que las propuestas que presento en el manual, están orientadas a la capacitación de las diferentes áreas del Restaurante.

JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual tiene como fin determinar la estructura del Restaurante Las Especias, así como la distribución de funciones y responsabilidades que integra al Restaurante.

El manual de operaciones, funge como coordinador de las actividades que desarrolla el Restaurante Las Especias, además de ser el componente que ayudará a la organización al cumplimiento de los objetivos, partiendo de la estructura del organigrama.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo es la elaboración de un manual de procedimientos, su reglamento interno y normas de higiene, a través del los cuales El Restaurante Las Especias ofrecerá un servicio de calidad a sus comensales.

OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Establecer y dar a conocer los objetivos, responsabilidades y funciones de las diferentes áreas que integran al Restaurante Las Especias, a fin que sirvan de guía en la ejecución recomendada y coadyuve eficientemente al logro de los objetivos.
2. Recopilar información del Restaurante Las Especias, para poder definir los parámetros del manual de procedimientos.
3. Examinar y analizar cada una de las áreas que conforma el Restaurante, para así diseñar y determinar las actividades que debe realizar cada empleado, la forma en la que lo hará y las herramientas de trabajo.
4. Diseñar el manual como un medio de coordinación entre los colaboradores a través de lineamientos.
5. Especificar las funciones y responsabilidades, para evitar confusiones y se dupliquen tareas.

HISTORIA

El proyecto de creación del Restaurante Las Especias, proviene de una herencia familiar que surgió desde los 80's con la apertura de un local de comida corrida, el cual se cerró a principio de los 90's por cambio de domicilio. Desde ese entonces, se tenía la intención de reabrir El Restaurante, pero no había sido posible hasta el año 2013.

Se reinicia con el proyecto el 21 de agosto del 2013, por la necesidad de tener ingresos en la familia pero se ha convertido en un lugar que demanda sus servicios.

El primer lugar se estableció en la calle Norte 92-A # 8950, Colonia La Esmeralda, Delegación Gustavo A. Madero, México, D. F. El cual era un pequeño local, pero con instalaciones adecuadas para atender a un pequeño número de clientes, en la cual solo cabían cuatro mesas con cuatro sillas cada una.

Pero el crecimiento de la empresa, se vio reflejado en un cambio de domicilio a:
Calle Norte 91-A # 8721
Colonia Arcos La Esmeralda
Delegación Gustavo A. Madero
México D. F.
C. P 07540

Gracias al cambio continuo en sus estándares de calidad y servicio, el restaurante tiene un alto índice de demanda en el mercado, llevando a la planeación de una sucursal, pero aun no se aterriza el proyecto.

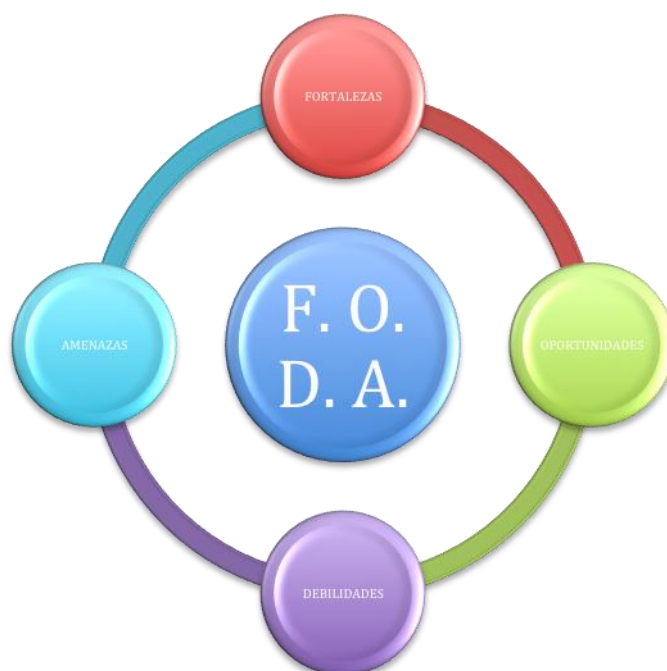
Por ahora el restaurante cuenta con nueve empleados, con estacionamiento, con mas mobiliario, etc. de manera tal que cubre la demanda de sus clientes.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

1.1 Análisis F. O. D. A.



FORTALEZAS:

1. Calidad en los productos. El restaurante Las Especias ofrece gran variedad de productos de proveedores y marcas reconocidas, que brindan la seguridad a los clientes y a la misma empresa. El restaurante selecciona cuidadosamente el buen estado de los alimentos y bebidas que ofrece.
2. Variedad en sus productos. Se realizan innovaciones constantes para la infraestructura del establecimiento tanto en la organización operativa como en la administrativa del establecimiento.
3. Ofrece buenos precios. Los precios que se presentan, son muy accesibles al presupuesto de los consumidores en relación a cantidad y calidad del producto que ofrece. En este sentido, no tiene competencia en el sector.
4. Tiene reconocimiento. El Restaurante Las Especias, es reconocido por su calidad y precio en el mercado, y es una de las razones por la que tiene una clientela leal al producto y al restaurante.

DEBILIDADES:

1. Publicidad limitada: la publicidad con la que cuenta hasta el momento es muy escasa. Se ha limitado solo a la repartición de volantes. La publicidad ha sido de boca en boca o por que han llegado directamente al establecimiento a probar la comida.
2. Los precios bajos que se ofrecen, es por que se ha considerado un punto de equilibrio entre la rentabilidad del restaurante como la economía del cliente, pero puede ser una debilidad porque no representaría, en cierto mercado, la confianza que se requiere para el crecimiento del negocio.

OPORTUNIDADES:

1. El local se encuentra en una zona concurrida y con mayor afluencia ya que se encuentra cerca de un mercado donde hay locales comerciales de materiales para el hogar, además de tener cerca una escuela primaria y una preparatoria. Otra de las ventajas de la ubicación del establecimiento, es que tiene un fácil acceso de llegada.
2. Cuanta con personal entusiasta. El personal que labora dentro del restaurante es gente con mucho entusiasmo, lo cual facilita la labor y hacen de ellos mejores trabajadores.

AMENAZAS:

1. Cuanta con una competencia directa. Tiene como competencia un puesto ambulante de hamburguesas, pero no compite a gran escala. Pero no puede ser una amenaza, ya que cuando sale a vender, los clientes consideran su segunda opción si el restaurante tiene mucha gente y ellos llevan prisa.

-
-
2. La inseguridad. Es una colonia un poco conflictiva en temas de inseguridad, pero hay un equipo que se forma, llamado “vecinos unidos”, el cual coopera para la seguridad de la colonia. Pero se cuenta con que las personas de ese barrio en específico, se caracteriza por sus actos vandálicos.

Este análisis, fue presentado desde el punto de vista del dueño del restaurante Las Especias.

Como se puede observar, el reconocimiento del restaurante se debe a la ubicación y a los precios bajos que se manejan, considerando también que la calidad de los productos son otro factor predominante.

CAPITULO II

PROPUESTAS PARA EL RESTAURANTE

PROPUESTAS PARA EL RESTAURANTE

La dueña e inversionista del Restaurante no cuenta con conocimientos administrativos pero si con los conocimientos experimentales para manejar un restaurante. Es por esta razón que propongo la misión, visión y la estructura de su restaurante.

2.1 Misión.

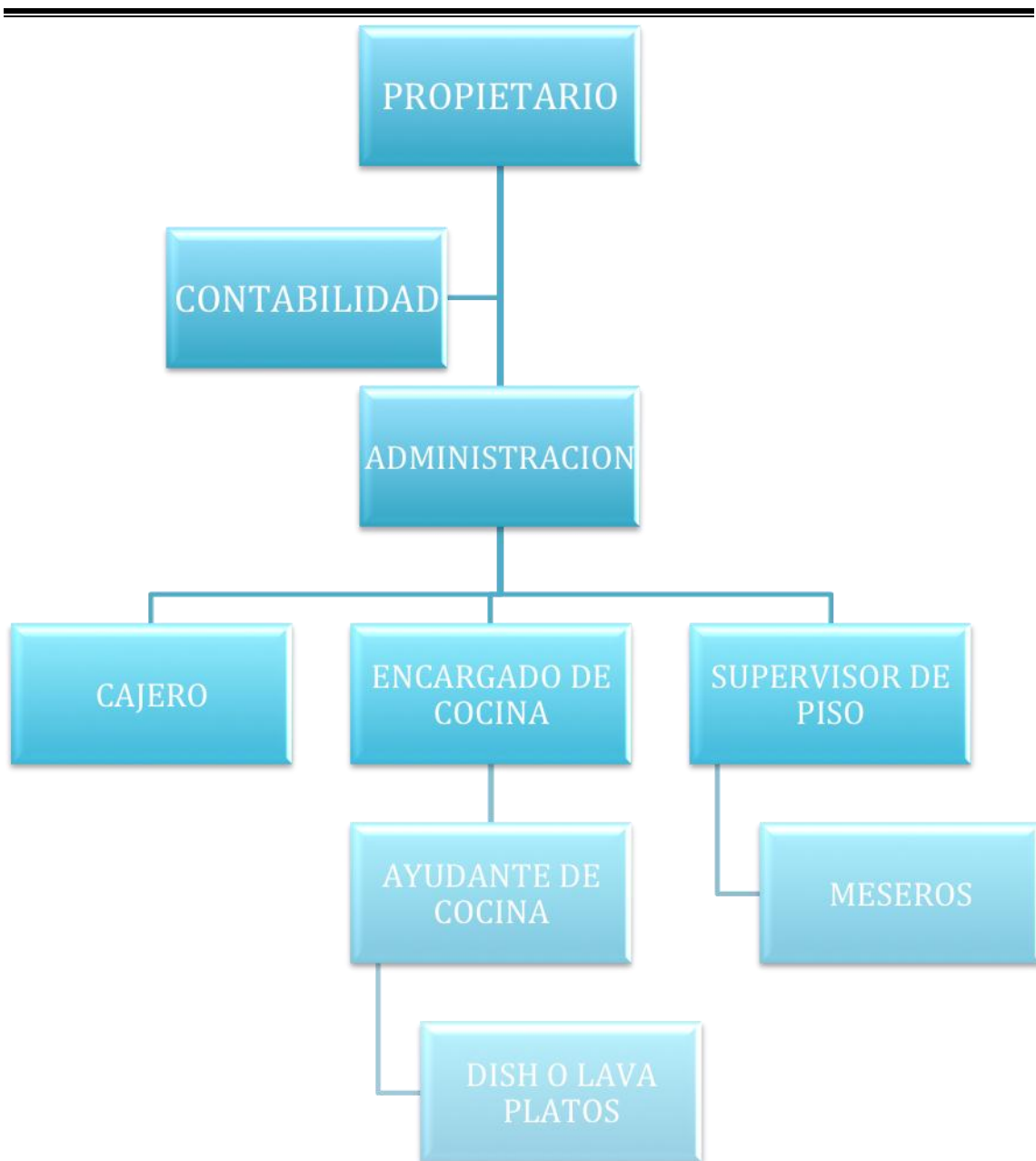
Las Especias, es un restaurante que tiene como misión, ser una empresa solvente, satisfaciendo a nuestros clientes con las premisas de la mas alta calidad a un precio accesible.

2.2 Visión.

Las Especias será reconocida por sus altos estándares de calidad y servicio, expandiendo nuestro mercado con sucursales de tal manera que podamos satisfacer a nuestros clientes.

2.3 Estructura Organizacional

El restaurante Las Especias, no cuenta con un organigrama en que se deleguen las funciones de autoridad, es por ello que propongo el organigrama siguiente.



2.4 Estructura Funcional.

PROPIETARIO

Es el área responsable de la planeación, organización, ejecución y control de las actividades de la empresa en todas sus áreas, con la finalidad de hacer que las metas establecidas se cumplan. Define las necesidades del cliente y planea metas de trabajo.

CONTABILIDAD

A nivel staff de la Dirección General, contador externo, realiza auditoria y supervisa las actividades contables del Restaurante.

ADMINISTRACIÓN

Responsable de la planeación, organización, ejecución y control de los recursos humanos, financieros y materiales del restaurante. Trabaja de la mano de Dirección General.

CAJERO

Área responsable de cobrar los pedidos del cliente, asegurándose de que sea la cantidad correcta, la revisión y cuenta del dinero de la caja al inicio y termino de la jornada. Debe conocer perfectamente el menú y aconsejar al cliente sobre los productos.

ENCARGADO DE COCINA

Se encarga sobre el control de personal dentro de la cocina, delegando funciones y proveer de material y equipo de trabajo. Deberá ser una persona con conocimientos culinarios.

AYUDANTE DE COCINA

Responsable de realizar trabajos sencillos y mecánicos, como preparar comida para el personal, preparar salsas, limpieza de la cocina. Trabaja bajo las ordenes del encargado de cocina.

DISH O LAVA PLATOS

Área responsable del mantenimiento rápido de la mantelería, lavado y secado de cristalería, porcelana, y todo lo que tenga que ver con las vajillas para el cliente.

SUPERVISOR DE PISO

Área responsable de vigilar que los clientes se encuentren satisfechos en el servicio del Restaurante, así como también coordinar a los meseros para la toma de cuentas. También deberá vigilar que el área del restaurante se encuentren limpias.

MESEROS

Encargados de llevar al cliente a su lugar, tomar orden y servir, así como también de limpiar el área de comida e instalaciones.

2.4.1 Propietario

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Propietario

SEXO: Indistinto

EDAD: 23 a 60 años

ESTADO CIVIL: Indistinto

NIVEL DE ESTUDIOS: Lic. Administración de Empresas, Lic. Contaduría,
Carrera a fin o experiencia suficiente en el manejo de un restaurante.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Ninguno

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Liderazgo.
- Honestidad.
- Autoridad.
- Visionario.
- Experto en el manejo de un restaurante.
- Amplio sentido de responsabilidad y compromiso.
- Gestionar los productos de la mas alta calidad
- Capacidad de escuchar.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Capacidad para solucionar problemas.
- Buena comunicación verbal.
- Espíritu emprendedor.
- Innovador.
- Cultura de calidad.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Es el representante legal del restaurante que tiene como objetivo dirigirlo para el logro de los objetivos. Es el responsable del mismo ante los trabajadores, la sociedad y autoridad. De el dependen todos y cada uno de los empleados del restaurante a quien coordina. Es la persona que toma las decisiones mas importantes de la empresa y es responsable del funcionamiento de la misma.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Guiar y dirigir el rumbo de la empresa.
2. Diseñar metas y objetivos de funcionamiento de cada área.
3. Supervisar cada una de las tareas de las áreas que comprenden el restaurante.
4. Responsable para atender quejas o sugerencias de los clientes.
5. Estar actualizado de las necesidades del cliente.
6. Supervisión del trabajo.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Subordinados directos: contador y administrador.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Ninguno.

Horizontal: Ninguno.

Descendiente: Contador, Administración, cajero, encargado de cocina, supervisor de piso.

Externa: Clientes, Proveedores.

2.4.2 Contabilidad (staff)

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Contabilidad.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 50 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Licenciatura en Contabilidad o Postgrado en finanzas.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Propietario.

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Creativo.
- Visionario.
- Disciplinario.
- Habilidad numérica.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Capacidad de análisis.
- Conocimientos de contabilidad e impuestos.
- Experiencia en servicio de restaurantería.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Es la persona encargada de crear estrategias anteponiéndose a los posibles sucesos de crisis dentro del restaurante, donde tiene la capacidad de orientar y tener la capacidad de la toma de decisiones para lograr las metas establecidas. Tiene que reflejar en el desarrollo de sus funciones honestidad, responsabilidad, control de las actividades a su cargo.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Organizar y sistematizar los registros cada semana.
2. Coordinar el manejo contable de la empresa.
3. Dirigir el manejo de pagos.
4. Mostrar resultados mensuales, bimensuales y anuales de todos los movimientos financieros de la empresa.
5. Registrar los ingresos y egresos.
6. Manejar los libros contables.
7. Calcular los pagos (deducciones y retenciones).
8. Pago de impuestos.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Propietario.

Subordinados directos: Ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Propietario.

Horizontal: Ninguno.

Descendente: Administración.

2.4.3 Administración

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Administración.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 40 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Licenciatura en Administración o Postgrado en Recursos Humanos.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Propietario.

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Facilidad para el trato y manejo de personal.
- Facilidad de palabra.
- Facilidad de trabajo en equipo.
- Capacidad para organizar.
- Capacidad para dirigir.
- Conocimientos de métodos de administración empresarial.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Capacidad de análisis.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Buena comunicación.
- Innovador.
- Cultura laboral.
- Cultura gerencial.
- Cultura de calidad.
- Responsable.
- Amable.
- Conocimientos de leyes laborales mexicanas.

-
- Toma de decisiones.
 - Conocimientos de psicología en el trabajo.
 - Conocimientos de personal.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Tiene como objetivo el cumplimiento de las metas, a través del manejo del personal, saber manejar los recursos materiales, financieros y tecnológicos, de la mejor manera.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Programar horarios del personal del restaurante con días libres y vacaciones anuales.
2. Desarrolla actividades específicas de presupuesto para los departamentos del restaurante.
3. Supervisa los presupuestos para controlar los gastos.
4. Se encarga de coordinar la mercadería y la publicidad.
5. Elabora informes mensuales de las ventas realizadas del restaurante.
6. Revisa y controla los reportes generados en todas las áreas del restaurante,
7. Convocar a los candidatos a llenar las vacantes de los puestos.
8. Llevar a cabo los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.
9. Llenar vacantes en tiempo y forma.
10. Pago de nomina.
11. Trabaja conjuntamente con el contador, en aspecto de pagos, impuestos, estados financieros, etc.
12. Se encarga de realizar y supervisar los horarios del personal.
13. Se encarga de revisar el pago de las actividades financieras del restaurante.
14. Revisa reportes diarios de inventarios y compras.
15. Revisa uniforme de personal.

-
-
16. Trabaja en todas las áreas del restaurante.
 17. Controla la presentación e higiene del personal que labora en el restaurante.
 18. Realiza charlas de motivación con el personal.
 19. Supervisa la atención del servicio en el restaurante.
 20. Atiende a los clientes que soliciten información.
 21. Envía cotizaciones para eventos que se soliciten realizar en el establecimiento con previo aviso.
 22. Realiza facturaciones diarias en el restaurante.
 23. Se encarga del pago a proveedores.
 24. Archiva toda la documentación referente al restaurante.
 25. Controla la materia prima para la utilización y preparación de alimentos.
 26. Controla las buenas relaciones entre las áreas del restaurante.
 27. Da de alta a los trabajadores en el IMSS.
 28. Organiza días festivos así como aniversarios del restaurante.
 29. Realizar informes sobre los horarios de trabajo (entradas y salidas).

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Propietario.

Subordinados: cajero, encargado de cocina, supervisor de piso, meseros, ayudante de cocina, lava platos.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Propietario.

Horizontal: Contador.

Descendente: cajero, encargado de cocina, supervisor de piso, meseros, ayudante de cocina.

2.4.3.1 Cajero

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Cajero.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 35 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Mínimos de preparatoria.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Administración.

VACANTES: 1

HABILIDADES, ACTITUDES Y VALORES REQUERIDOS

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Sociable.
- Responsable.
- Honesto.
- Amable.
- Pasivo.
- Paciente.
- Capacidad de observación.
- Capacidad de tomar decisiones.
- Conocer precios.
- Habilidad con los números.
- Capacidad de dar buen trato.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Encargado de llevar el registro diario de ventas, para después realizar el cuadre de caja, entrega un reporte diario de venta, junto con el dinero. Controlar las ventas diarias del restaurante.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Revisa y cuenta el dinero.
2. Registrar el dinero al inicio y fin de la jornada.
3. Cobra a los clientes.
4. Revisa que el cobro sea correcto.
5. Realiza el cuadre de caja.
6. Ayuda a emitir facturas.
7. Mantiene su área limpia para atender al cliente.
8. Conoce los precios que se manejan.
9. Determina la cantidad de dinero sobrante o faltante.
10. Delega funciones.
11. Atiende al cliente.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Administración.

Subordinados: ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Administración.

Horizontal: Encargado de cocina, supervisor de piso.

Descendente: ninguno.

2.4.3.2 Encargado de cocina

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Encargado de Cocina.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 45 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Lic. Arte Culinario o a fin.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Administración.

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Responsable.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Toma de decisiones,
- Facilidad de palabra.
- Facilidad de coordinar un equipo de trabajo.
- Habilidades y arte culinario.
- Conocimiento sobre cocina.
- Capacidad de elaborar menús.
- Honesto.
- Visionario.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Área responsable de proveer de alimentos. Es el encargado de la elaboración de los alimentos que el cliente requiere y de prepararlos en tiempo y en forma.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Recibir, proporcionar y preparar los alimentos que se expanden en el restaurante.
2. Cuidar la higiene, presentación, sabor y temperatura de los alimentos..
3. Realizar una lista de pedidos para compra de materia prima.
4. Cuidar la limpieza y presentación de la cocina.
5. Supervisa la preparación de alimentos.
6. Establece los horarios de comida de los empleados del restaurante.
7. Controla la calidad de los productos para la elaboración de los alimentos.
8. Responsable directo de la cocina.
9. Organizar al personal de cocina para n buen desempeño en equipo.
- 10.Mantener al día, el inventario de cocina.
- 11.Informar al administrador los productos necesitados.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Administración.

Subordinados: ayudante de cocina.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Administración.

Horizontal: Ninguno.

Descendente: Encargado de cocina.

2.4.3.2.1 Ayudante de cocina

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Ayudante de cocina.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 45 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Conocimiento en artes culinarios.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Administración.

VACANTES: 3

HABILIDADES REQUERIDAS

- Honesto.
- Responsable.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Facilidad de palabra.
- Tener conocimientos en arte culinario.
- Conocer y aplicar técnicas de arte culinario.
- Capacidad de análisis.
- Sociable.
- Cultura de calidad.
- Amable.
- Sociable.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Área responsable de elaborar y alistar procesos de cocina, aplicando sus conocimientos y desarrollándose en el arte de la elaboración de menús.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Trabaja bajo las ordenes de encargado de cocina.
2. Realiza trabajos sencillos mecánicos.
3. Prepara la comida según las instrucciones del encargado de cocina.
4. Prepara salsas.
5. Conocimiento de los platillos del menú.
6. Realiza pedidos a bodega.
7. Limpiar el área signada.
8. Ayuda al encargado de cocina.
9. Ordenar la cocina.
10. Despachar los pedidos según las ordenes que haya.
11. Despachar los pedidos a tiempo y con excelente presentación, de acuerdo con las ordenes e instrucciones recibidas.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Encargado de cocina.

Subordinados: ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Encargado de cocina.

Horizontal: Ninguno.

Descendente: Ninguno.

2.4.3.2.2 Dish o Lava platos

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Dish o lava platos.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 40 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Secundaria o superior.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Encargado de Cocina.

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de recibir ordenes.
- Amable.
- Cortes.
- Responsable.
- Honesto.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Área responsable de mantener en perfectas condiciones de limpieza toda la cristalería, mantelería, cerámica. Lavar y pulir platos, vasos, copas, cucharas, cubiertos, tenedores y todos los utensilios del restaurante.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Mantener limpio y organizado todos los implementos de cocina.

-
-
2. Lavar todos los utensilios que retornan a la cocina después de ser usados.
 3. Mantener limpia la zona de trabajo.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Administración.

Subordinados: Ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Encargado de cocina.

Horizontal: Ninguno.

Descendente: Ninguno.

2.4.3.3 Supervisor de piso

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Supervisor de Piso.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 23 a 45 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Lic. Arte Culinario o afín.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Administración.

VACANTES: 1

HABILIDADES REQUERIDAS

- Excelente presentación.
- Amable.
- Sociable.
- Cortes.
- Dedicado.
- Responsable.
- Capacidad de toma de decisión.
- Capacidad de servicio.
- Capacidad de escuchar.
- Facilidad de palabra.
- Facilidad de comunicación verbal y escrita.
- Educado.
- Honesto.
- Atento.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Entusiasta.
- Optimista.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Responsable de mantener organizado a los meseros para dar un buen servicio. Atiende quejas o sugerencias por parte de los clientes. Tiene la obligación de preguntarle al cliente si necesita algo mas. Debe mantener limpia el área de servicio.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Reparte área de trabajo de los meseros.
2. Tiene interacción con el cliente.
3. Asigna funciones a los meseros.
4. Pregunta por la orden.
5. Vigila la satisfacción del cliente.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Administración.

Subordinados: Ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Administración..

Horizontal: Encargado de Cocina, Cajero.

Descendente: Meseros.

2.4.3.3.1 Meseros

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: Meseros.

SEXO: Indistinto.

EDAD: 20 a 35 años.

ESTADO CIVIL: Indistinto.

NIVEL DE ESTUDIOS: Básicos.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR: Supervisor de Piso.

VACANTES: 2

HABILIDADES REQUERIDAS

- Responsable.
- Atento.
- Cortes.
- Dedicado a su trabajo.
- Amable.
- Entusiasta.
- Facilidad de palabra.
- Capacidad de escuchar.
- Amigable.
- Ser ágil.
- Ser hábil.
- Excelente presentación.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO)

Área responsable de dar un buen servicio al cliente. De su servicio dependerá la calidad del restaurante.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Tomar pedidos.
2. Llevar bebidas.
3. Llevar alimentos.
4. Dar al cliente un excelente servicio.
5. Debe tener un amplio conocimiento acerca de los platos que se ofrecen.
6. Conocimientos en atención al cliente.
7. Experiencia en servicio al cliente.

RELACIONES DE AUTORIDAD

Jefe inmediato: Supervisor de piso.

Subordinados: Ninguno.

COMUNICACIÓN

Ascendente: Supervisor de piso.

Horizontal: Ninguno.

Descendente: Ninguno.

CAPITULO III

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE HIGIENE Y SANACIÓN

CONOCIMIENTOS BÁSICOS DE HIGIENE Y SANACIÓN

El trabajar en un restaurante, el cuidado personal y de alimentos es el punto clave; porque nos asegura que todos los productos que se están ofertando no representan un riesgo para la salud del cliente, y da una buena imagen a la empresa.

3.1 Normas de higiene para el personal.

Representa una serie de pasos que se deben seguir para una buena imagen del personal que labora dentro del Restaurante. A continuación menciono las mas básicas.

-
-
- Lavarse las manos: es una de las principales dentro del reglamento interno de trabajo.
 - Aseo diario. Al aseo diario se refiere al baño diario, ya que estando en la cocina o en cualquier parte del restaurante, existe contacto de nuestra piel con los alimentos.
 - Imagen física: se debe tener cuidado con la presentación de la imagen, esto representa la cuidado de las manos, las uñas, el cabello, la barba, etc. Se debe manejar cierta limpieza en estas partes del cuerpo, recordando que no se debe usar pintura en las uñas, anillos, pulseras u objetos que puedan almacenar microbios. El cabellos siempre debe ir recogido y con una maya para cocina, tanto en hombres como en mujeres.
 - Uso adecuado del uniforme: el uniforme debe presentarse completamente limpio, sin manchas ni desgarres que den mala imagen ala restaurante. Se debe usar el gorro para los encargados y el personal que este dentro de la cocina es meramente obligatorio. En el caso de los meseros, deberán traer delantal, sin manchas, desgarres o cualquier otro indicio que de mala imagen a los clientes. Queda estrictamente prohibido usar el uniforme fuera del estableciendo.
 - Actos de indicien suciedad. No se permite traer olor a cigarro o alcohol en los uniformes o en cualquier parte del cuerpo, mascar chicle, tocarse el cabello o peinarse, agarrarse la boca nariz o cara, ya que son considerados como antihigiénicas.
 - Área de servicio limpia. Siempre que el comensal termine, se debe limpiar perfectamente el área o cada que sea necesario, pero mantener limpio y en orden.

3.2 Recomendaciones para prevenir enfermedades.

Se debe de seguir una serie de medidas preventivas para prevenir enfermedades dentro del área de trabajo, por ejemplo:

- Lavar y desinfectar frutas y verduras con agua limpia, no contaminada.
- Lavarse las manos antes de comer y después de ir al baño, y antes de la preparación de cualquier alimento.
- Conservar los alimentos perecederos en refrigeración.
- Deshacerse de moscas, cucarachas o roedores.
- Evitar trabajar enfermo.
- Jamás se debe probar los alimentos usando los dedos, siempre debe ser con una cuchara limpia.
- Debe haber acceso restringido para las personas ajenas al restaurante, al lugar donde se estén preparando los alimentos o donde se este manipulando algún tipo de alimento.
- Debe haber un lugar destinado a los desperdicios, clasificándolos en solidos y líquidos.

CAPITULO IV

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

En base al artículo 422 de la Ley Federal de Trabajo, se entiende por Reglamento Interno de Trabajo, como el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones en el desarrollo de los trabajos de la empresa o establecimiento.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. Las disposiciones de este reglamento rigen al personal que presta sus servicios profesionales en El Restaurante Las Especias.

ARTICULO 2.- La Dueño del establecimiento y el responsable de la Dirección de Administración vigilarán el debido cumplimiento de este Reglamento dictando en términos comedidos las instrucciones que corresponda, con la claridad y firmeza que demande la eficaz ejecución del trabajo, así como la atención de los servicios.

CAPITULO II

JORNADA DE TRABAJO

ARTÍCULO 3.- Todos los empleados y trabajadores iniciarán y terminarán con puntualidad la jornada de trabajo comprendida entre las 12:00 y 20:00 hrs.

ARTÍCULO 4.- Para los efectos de este reglamento se entiende por jornada de trabajo el lapso que el trabajador está obligado a laborar de acuerdo con el presente reglamento.

ARTÍCULO 5.- La jornada de trabajo para el personal que presta sus servicios

en El Restaurante Las Especias será la siguiente: la jornada comprenderá de las 12:00 a la 20:00 horas en horario corrido.

ARTICULO 6.- Cuando los trabajadores necesiten salir del establecimiento en que prestan sus servicios para atender asuntos personales, requieran invariablemente de la autorización expresa de su jefe inmediato, Departamento de Administración ó Dueño.

CAPITULO III

DESCANSOS, VACACIONES Y AGUINALDO

ARTICULO 7.- Por cada seis días de trabajo los trabajadores disfrutarán de un día de descanso, de acuerdo con el Contrato Individual de Trabajo.

ARTICULO 8.- Serán días de descanso obligatorio con goce de salario íntegro lo marcados por la Ley Federal del Trabajo. Igualmente serán considerados como días de descanso obligatorio aquellos que administrativamente sean determinados en ese sentido por el Dueño, autoridad máxima en El Restaurante Las Especias. Estos días también se gozarán con salario íntegro. Estos días son los que a continuación se mencionan:

- 1° de enero.
- El primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero.
- El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo.
- 1° de mayo.
- 16 de septiembre.
- El tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre.
- 1o de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo
- 25 de diciembre

Estos días son con goce de salario íntegro.

ARTÍCULO 9.- La empresa otorgará a los colaboradores un período de

vacaciones de acuerdo a la tabla que a continuación se señala:

1 Año - 6 días

2 Años – 8 días

3 Años - 10 días

4 Años - 12 días

Por cada 5 años más de servicios se aumentará 2 días.

ARTÍCULO 10.- El período vacacional se disfrutará de acuerdo a la programación que realice el restaurante.

ARTÍCULO 11.- El Restaurante otorgará por concepto de aguinaldo el importe de 15 días de salario. Esta prestación deberá pagarse en el mes de diciembre.

CAPITULO IV

LUGAR DE TRABAJO

ARTÍCULO 12.- Todos los trabajadores tienen la obligación de iniciar sus labores a la hora de entrada de su turno, debiendo desempeñarlo en el lugar donde se encuentra ubicado su área de trabajo.

ARTÍCULO 13.- Queda estrictamente prohibido fumar en el área de trabajo, decir palabras altisonantes; organizar juegos ofensivos o bruscos de manera física o verbal; realizar actividades que puedan percibirse como inmorales; recibir o realizar llamadas telefónicas sin una razón importante y sin la autorización por parte de Administración o Dueño.

ARTÍCULO 14.- Todo el personal en los horarios de trabajo portará su uniforme establecido, identificándolo como parte del restaurante.

CAPITULO V

LIMPIEZA

ARTÍCULO 15.- El aseo del Restaurante y mobiliario se realizará de acuerdo con los horarios que se establezcan para estos fines, y de acuerdo con las necesidades del establecimiento. Cada colaborador tiene como obligación mantener ordenada y limpia su área de trabajo, esto conforme al objetivo de mantener cada cosa en su lugar.

ARTÍCULO 16.- Los trabajadores inmediatamente deberán comunicar a su jefe inmediato los desperfectos o irregularidades que sufran los mobiliarios, instrumentos de trabajo que les hayan sido confiados.

ARTÍCULO 17.- Queda estrictamente prohibido:

- Hacer mal uso o maltratar muebles y artículos del establecimiento.
- Extraer cualquier producto o equipo propiedad del restaurante con ningún fin, a excepción de que sea bajo indicación y/o autorización de administración o el mismo Dueño.
- Comentar con personas externas sobre recetas y/o procedimientos del establecimiento.

CAPITULO VI

LABORES INSALUBRES O PELIGROSAS

ARTÍCULO 18.- Todo trabajador está obligado a prevenir los accidentes de trabajo.

ARTÍCULO 19.- Si tuvieras algún padecimiento general (gripe, vómito, diarrea, etc.) que no te permitiera presentarte a laborar es obligatorio que avises a tu jefe inmediato y al día siguiente laboral te presentes en Administración con el comprobante médico.

ARTICULO 20.- Es obligación hacer del conocimiento a la Administración, de cualquier problema que tengas con algún compañero o cualquier situación que

te genere un conflicto para desempeñar tu trabajo.

CAPITULO VII

DEL PAGO

ARTÍCULO 21.- Los salarios de los trabajadores deben ser pagados en el centro o lugar de trabajo en que están adscritos, dentro de sus horas de labores, el último día hábil de la quincena respectiva a más tardar. Cuando los días de pago coincidan con un día festivo o de descanso obligatorio les serán pagados sus salarios el día hábil anterior.

ARTÍCULO 22.- Los empleados deberán firmar de recibido las cantidades que por concepto de sueldo les sean cubiertos quincenalmente.

ARTÍCULO 23.- Los empleados cobrarán personalmente sus salarios y demás prestaciones. Sólo en los casos en que estén imposibilitados para efectuar personalmente el cobro, el pago se hará a la persona que designe como apoderado mediante carta poder suscrita ante dos testigos.

ARTÍCULO 24.- Las propinas son parte del salario de los trabajadores. El patrón no podrá reservarse ni tener participación alguna en ellas. Estas se repartirán de manera equitativa entre los trabajadores de servicio.

CAPITULO VIII

DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 25.- Los empleados del restaurante Las Especias, tienen derecho a:

- Que se les paguen sus sueldos puntualmente.
- Una gratificación anual (aguinaldos) equivalente a 15 días de sueldo.
- Recibir las siguientes prestaciones sociales: Un día de descanso semanal y disfrutar del período vacacional.
- Permisos en casos de enfermedades, debidamente certificadas.

-
- Ser tratados con la debida consideración sin malos tratos.

ARTÍCULO 26.- Son obligaciones de los trabajadores:

1. Los trabajadores están obligados a atender con esmero y cortesía a la clientela del establecimiento.
2. Conducirse con probidad y honradez en el desempeño de su trabajo.
3. No incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos, contra los mismos compañeros, directivos del restaurante Las Especias.
4. No incurrir en inasistencias frecuentes.
5. Presentarse con puntualidad al desempeño de sus labores.
6. Proceder en el desempeño de sus labores con la precaución y sentido de responsabilidad necesarias, para no causar daños en perjuicio de los bienes del Restaurante Las Especias.
7. Obedecer las instrucciones de sus superiores relacionadas con su trabajo.
8. Asistir a su trabajo sin encontrarse en estado de ebriedad o bajo influencias de narcóticos o drogas enervantes, o provocarse esas condiciones durante su jornada de labores.
9. Dedicarse a las labores que les han sido conferidas en función de su categoría. Terminar su trabajo en el tiempo y forma indicado, por el jefe inmediato.

ARTÍCULO 27.- Los supervisores del trabajo tienen las atribuciones y deberes especiales siguientes:

1. Vigilar que la alimentación que se proporcione a los trabajadores sea sana, abundante y nutritiva.
2. Verificar que las propinas correspondan en su totalidad a los trabajadores.
3. Vigilar que se respeten las normas de la jornada de trabajo.

CAPITULO IX

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 28.- Las faltas que cometan los colaboradores en los términos de este reglamento, se sancionarán con:

- a) Amonestación (llamada de atención).
- b) Multas (Descuentos en el salario)
- c) Suspensión del trabajo.
- d) Rescisión del nombramiento o contrato de trabajo.

ARTÍCULO 29.- Se impondrá amonestación a los trabajadores que incurran en faltas leves, calificadas éstas por el departamento de administración.

ARTÍCULO 30.- Todas las sanciones expuestas en los artículos que anteceden deberán formularse por escrito, mismas que servirán como antecedentes del trabajador.

CAPITULO X

DURACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

ARTÍCULO 31.- La relación de trabajo, objeto de los contratos que se formalicen con los trabajadores serán por tiempo determinado, específicamente por tres meses, (90 días). Mismo que será renovado con base en el desempeño del colaborador.

ARTÍCULO 32.- Cuando el trabajador decida dar por terminada la relación laboral, éste deberá hacerlo del conocimiento a la Administración, con 15 días de anticipación.

CAPITULO XI

CAUSAS DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA RELACION DE TRABAJO

ARTÍCULO 33.- Son causas de suspensión temporal de las obligaciones de prestar el servicio y pagar el salario, sin responsabilidad para el trabajador y el patrón:

1. La enfermedad contagiosa del trabajador;
2. La incapacidad temporal ocasionada por un accidente o enfermedad que no constituya un riesgo de trabajo;
3. La prisión preventiva del trabajador seguida de sentencia absolutoria. Si el trabajador obró en defensa de la persona o de los intereses del patrón, tendrá éste la obligación de pagar los salarios que hubiese dejado de percibir aquel;
4. El arresto del trabajador;
5. El cumplimiento de los servicios y el desempeño de los cargos mencionados en el artículo 5o de la Constitución, y el de las obligaciones consignadas en el artículo 31, fracción III de la misma Constitución;
6. La designación de los trabajadores como representantes ante los organismos estatales, Juntas de conciliación, Conciliación y Arbitraje, Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas y otros semejantes; y
7. La falta de los documentos que exijan las leyes y reglamentos, necesarios para la prestación del servicio, cuando sea imputable al trabajador.

CAPITULO XII

CAUSAS DE RESICIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

ARTÍCULO 34.-Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

- Incurrir el trabajador, durante sus labores, en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal administrativo de la empresa o establecimiento, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia;
- Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo;
- Ocasionar el trabajador, intencionalmente, perjuicios materiales durante el desempeño de las labores o con motivo de ellas, en los edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materias primas y demás objetos relacionados con el trabajo;
- Comprometer el trabajador, por su imprudencia o descuido inexcusable, la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentren en él;
- Cometer el trabajador actos inmorales en el establecimiento o lugar de trabajo;
- Tener el trabajador más de tres faltas de asistencia en un periodo de treinta días, sin permiso del patrón o sin causa justificada;
- Desobedecer el trabajador al patrón o a sus representantes, sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado;
- Negarse el trabajador a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades;
- Concurrir el trabajador a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que, en este último caso, exista prescripción medica. Antes de iniciar su servicio, el trabajador deberá poner el hecho en conocimiento del patrón y presentar la prescripción suscrita por el médico;
- La sentencia ejecutoriada que imponga al trabajador una pena de prisión, que le impida el cumplimiento de la relación de trabajo; y

-
- Las análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de igual manera grave y de consecuencias semejantes en lo que al trabajo se refiere.
 - El patrón deberá dar al trabajador aviso escrito de la fecha y causa o causas de la rescisión. El aviso deberá hacerse del conocimiento del trabajador, y en caso de que éste se negare a recibirlo, el patrón dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la rescisión deberá hacerlo del conocimiento de la junta respectiva, proporcionando a ésta el domicilio que tenga registrado y solicitando su notificación al trabajador.
 - La falta de aviso al trabajador o a la junta, por si sola bastará para considerar que el despido fue injustificado.

CAPITULO XIII

CAUSAS DE TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN DE TRABAJO

ARTÍCULO 35.- Son causas de terminación de las relaciones de trabajo:

1. El mutuo consentimiento de las partes;
2. La muerte del trabajador;
3. Terminación de la obra o vencimiento del término o inversión del capital, de conformidad con los artículos 36, 37 y 38 de la Ley Federal de Trabajo;
4. La incapacidad física o mental o inhabilidad manifiesta del trabajador, que haga imposible la prestación del trabajo; y
5. Los casos a que se refiere el artículo 434 de la Ley Federal de Trabajo.

CAPITULO XIV

REVISIÓN

ARTÍCULO 36.- El presente reglamento estará sujeto a revisión a pedimento de cualquiera de las partes, de conformidad con lo establecido por las leyes laborales.

POLÍTICAS GENERALES

- 1.- Todo trabajador tiene derecho a solicitar equipo de trabajo.
- 2.- No pertenecer ni haber pertenecido a algún sindicato.
- 3.- Todos tienen como responsabilidad, el respeto dentro y fuera del establecimiento.
- 4.- Deben contar con un teléfono celular para casos de emergencia que estén relacionados con el trabajo
- 5.- El presente reglamento deberá respetarse bajo el contrato de trabajo.
- 6.- El personal debe usar su uniforme de manera correspondiente. Éste debe estar limpio, planchado e impecable.

PRESTACIONES Y SERVICIOS

El Restaurante Las Especias te ofrece las siguientes prestaciones:

VACACIONES

Una vez que cumplas un año de haber laborado con nosotros tendrás derecho a disfrutar un periodo de vacaciones de 6 días y aumentará 2 días por año, esto es:

1°. Año - 6 días

2o. Año - 8 días

3o. Año - 10 días

4o. Año - 12 días

Por cada 5 años más de servicios se aumentará 2 días.

El Departamento de Administración te hará llegar un aviso para informarte del período de vacaciones, que serán dentro de los 6 meses posteriores a la fecha en que se haya cumplido un año laborando.

PRIMA VACACIONAL

La prima vacacional es un pago que corresponde a un porcentaje de los días que gozas de vacaciones. El porcentaje es del 25% sobre el salario de los días que gozarás de vacaciones. Se paga al año de haber ingresado, o si sales antes de la empresa, te corresponde la parte proporcional. El periodo vacacional se te otorgará en el transcurso de no más 6 meses de haber cumplido 1 año laborado en la empresa.

AGUINALDO

Este es un pago que te corresponde por Ley y que recibes en el mes de Diciembre y corresponde a salario de 15 días, si tienes un año laborando en la empresa; de lo contrario es proporcional al periodo que hayas laborado en el año.

DIAS Y HORARIOS DE TRABAJO

El horario semanal de trabajo comprende de las 12:00 a las 20:00 hrs, de miércoles a lunes.

Los días de descanso obligatorio de acuerdo a lo establecido en el artículo 74 de la Ley Federal de Trabajo son:

- 1° de enero
- Primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero
- Tercer lunes de marzo del 21 de marzo
- 1° de mayo
- 16 de septiembre
- Tercer lunes de noviembre. Conmemoración del 20 de noviembre
- 1o de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo
- 25 de diciembre
- Estos días son con goce de salario integro

ENFERMEDAD GENERAL

Por seguridad, se cuenta con un botiquín de primeros auxilios en la oficina de Administración, al cual se debe recurrir al sufrir una lesión leve o presentar un malestar, tales como: dolor de cabeza, malestar estomacal, cortadura leve, etcétera.

HORARIO DE COMIDA

El horario de comida es de 30 min.

ASPECTOS A CONSIDERAR

El restaurante Las Especias, establece los siguientes aspectos a considerar.

PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

Para la Organización es fundamental tu asistencia y puntualidad. Debes ser puntual, en la entrada y la salida también.

ENTRENAMIENTO

Muestra disponibilidad al recibir entrenamiento por parte de algún compañero de trabajo.

Respetar los procedimientos que te sean enseñados y cumpleslos consistentemente, y manifiesta una actitud positiva, cuando haya cambios en los mismos.

EFICIENCIA EN EL TRABAJO

Se debe mostrar un nivel consistente de trabajo tomando en cuenta tu grado de entrenamiento y tu grado de experiencia en cada puesto.

Es responsabilidad ser un ejemplo para los empleados de nuevo ingreso, así como motivarlos a seguir los procedimientos correctos.

Mantén siempre tu área de trabajo limpia y organizada, procura tener sólo los objetos necesarios para realizar tus actividades.

ACTITUD POSITIVA

Se debe tener una actitud positiva hacia clientes y otros colaboradores.

Se debe aportar ideas constructivas sobre las áreas de oportunidad.

Apoya y orienta a los empleados de nuevo ingreso y trátalos como te gustaría ser tratado.

CALIDAD DE VIDA

Duerme bien todas las noches, para no llegar cansado a trabajar.

Aliméntate sanamente.

Ejercita tu cuerpo por lo menos 30 minutos diarios.

Recuerda que cada día es una oportunidad para mejorar.

CONFIDENCIALIDAD

Es obligación, guardar total discreción y revelar recetas, actividades y funciones, así como cualquier otra información que puede afectarla

SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Se deben seguir las políticas, aspectos a considerar y procedimientos.

El área de trabajo debe de permanecer limpia y libre de objetos innecesarios.

SISMOS

Se debe actuar con serenidad.

Desactivar el paso de energía eléctrica.

Retirarse de ventanas, espejos y de todo aquello que pueda caer.

INCENDIOS

Se deberá tener cuidado con provocar derrames líquidos, grasas, aceites o cualquier otro objeto en el piso o cerca de las parrillas ya que se puede ocasionar un incendio, aunque dentro del establecimiento se cuente con medidas de seguridad para proteger a los colaboradores. Todas las recomendaciones que se han dado sobre el equipo y área de trabajo se debe

tener siempre presentes.

Se cuenta con un EXTINTOR dentro del restaurante, si ocurre un incendio se debe conservar la calma, evacuar el edificio y seguir las instrucciones de uso del extintor.

- Quitar el seguro del extintor;
- Dirigir la manguera y oprimir las manijas;
- Dirigir la descarga a la base del fuego.
- Esto se debe hacer a 3 mts. de distancia.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Este programa está enfocado a reconocer al colaborador que se distinga por cumplir de manera excepcional los estándares de y se otorga cada periodo por mostrar:

Atención.

Responsabilidad.

Puntualidad.

Disponibilidad.

Iniciativa.

Actitudes ejemplares de trabajo en equipo

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Para El Restaurante Las Especias es muy importante tu opinión. Si tienes alguna sugerencia o comentario sobre la información contenida en este Manual, dirígete con el encargado del Departamento de Administración y hazle saber tus inquietudes.

CONCLUSIONES

El presente manual es fundamental para el Restaurante, ya que en el se especifican las actividades diarias de cada uno de los departamentos de la empresa y gracias a ellos se ahorra tiempo.

Cabe señalar, que una de las razones para el diseño de este manual es para tener una metodología ordenada.

Dentro de la empresa, no existe herramienta alguna que sirva de instrucción y orientación al personal que pertenece a la empresa. Ni tampoco existen de manera escrita ni políticas ni reglamentos que señalen de manera específica y clara, las funciones que cada uno debe desempeñar.

Al concluir el caso práctico, se determinó que lo aquí señalado brindará básicamente beneficios al establecimiento, teniendo en cuenta la visión de la empresa.

Se definió de manera muy breve, las funciones y responsabilidades del equipo de trabajo del restaurante Las Especias.

La correcta utilización de éste manual, dará como resultados positivos al Restaurante, ya que se ahorra tiempo y dinero al mismo tiempo, ya que el persona realizará sus tareas de manera ordenada y lógica.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la utilización del manual, para la capacitación del personal que labora dentro de la empresa, ya que así cada quien sabrá sus tareas en las diferentes áreas.

Es importante dejar en claro la higiene dentro del restaurante, así como también la limpieza del área de trabajo, para que se trabaje en las mas optimas condiciones.

Por otra parte, la empresa también debe contemplar todas las medidas de seguridad tanto para empleados como para clientes.

BIBLIOGRAFIA

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones 9na Edición. México, Editorial McGraw Hill.

William B. Werther y Keith Davis, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las empresas 6ta Edición. México, Editorial McGraw Hill.

Gary Dessler y Ricardo Varela, Administración de Recursos Humanos, Enfoque latinoamericano 5ta Edición. México, Editorial Pearson, 2011.

René Erich Fischer Angulo, Todos Podemos, 3ra edición, 2003.

Ley Federal del Trabajo 8va Edición. México, 2014.