

## REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

# Manual de procedimientos del restaurante la cabaña del viejo oeste

**Autor: Rodrigo López Camarena**

**Tesis presentada para obtener el título de:  
Ing. Industrial en procesos y servicios**

**Nombre del asesor:  
Ilui Eduardo Rodríguez Echeverría**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.







**UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
EN PROCESOS Y SERVICIOS**

**“ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL RESTAURANTE  
LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE ”**

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**INGENIERO INDUSTRIAL  
EN PROCESOS Y SERVICIOS**

PRESENTA:

**RODRIGO LÓPEZ CAMARENA**

ASESOR:

**ILUI EDUARDO RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA**

No. DE ACUERDO: LIC 000809

CLAVE: 16PSU0050V



007  
D ZAVALA

T733

MORELIA, MICHOACÁN; MARZO DEL 2007.





**UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
EN PROCESOS Y SERVICIOS**

**“ MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL RESTAURANTE  
LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE ”**

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
**INGENIERO INDUSTRIAL  
EN PROCESOS Y SERVICIOS**

PRESENTA:  
**RODRIGO LÓPEZ CAMARENA**

ASESOR:  
**ILUI EDUARDO RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA**

No. DE ACUERDO: LIC 000809

CLAVE: 16PSU0050V

MORELIA, MICHOACÁN; MARZO DEL 2007.



## ÍNDICE

	Pág.
Introducción	1
Justificación	2
Objetivos	3
Utilidad	4
<b>Marco Teórico Conformación del Manual</b>	
- Identificación.	5
- Índice o Contenido, Prologo y/o Introducción, Objetivos de los Procedimientos, Áreas de Aplicación y/o Alcance de los Procedimientos.	6
- Responsables, Políticas o Normas de Operación.	7
- Concepto(S), Procedimiento (Descripción de las Operaciones).	8
- Formulario de Impresos, Diagramas de Flujo, Glosario de Términos.	9
<b>Proceso de Servicio al Cliente</b>	
- Proceso de servicio al cliente	10
- Diagrama de Flujo Actual	11
- Inicio del Flujo del Proceso	12
- Análisis de la Demanda	13
- Organización	14
- Organigrama	15
- Puesto y Función	16
- Ubicación	18
- Mapa de Posicionamiento	19



- Distribución	20
- Distribución de la Cabaña del Restaurante	22
- Distribución del Restaurante	23
- Producto	24
- Ubicación de Cocina	26
- Servicio	27
- Distribución del Asador	28
- Entrega de Platos	30
- Despedir al Cliente	31
- Tras Bambalinas	32
- Compra de Insumos	33

### Manual de Procedimientos

- Manual de procedimientos	34
- Temario	35
- Misión, Visión.	37
- Introducción	38
- Objetivos	39
- Organigrama	40
- Área de Servicio	41
Secuencia del Área de Servicio	42
Descripción del Puesto	46
- Área de Cocina	52
Secuencia del Área de Cocina	53
Descripción del Puesto	55
- Área de Asador	61
Secuencia del Área de Asador	62
Descripción del Puesto	64
- Área de Mantenimiento y Jardinería	68
Secuencia del Área de Servicio	69
Descripción del Puesto	70



- Gerencia	72
Descripción del Puesto	73
- Capacitación	75
Capacitación, Formación	76
Desarrollo, Reconocimiento	77
Cuadro de Fotografías	78
Área de Refrigeración, Equipo de Operación	97
- Seguridad e Higiene	99
Seguridad en el Servicio del Restaurante	100
Seguridad en Cocina y Asador	102
Manejo de cuchillos	104
Higiene dentro del Restaurante	105
<b>Recomendaciones</b>	
- Importancia del Inventario	107
- Conteo Diario	110
- Control de Ventas	113
- Costos de remodelación del Restaurante	115
- Mejorar el servicio	117
<b>Conclusiones</b>	119
<b>Bibliografía</b>	120



## INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que debèn seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se esta realizando o no adecuadamente.

## JUSTIFICACIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene el propósito de servir como un instrumento de apoyo en el funcionamiento organizacional, al conjuntar en forma sencilla, objetiva, ordenada, secuencial y estandarizada las operaciones realizadas por el restaurante la Cabaña del Viejo Oeste.

Constituye una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar una actividad determinada, con apego a las normas y políticas vigentes con una visión integral del funcionamiento y operación de la unidad y/o dirección, que permita la optimización de tiempo y recurso.

Funciona como mecanismo de inducción y orientación para el personal, facilitando su incorporación al restaurante, determinando las interrelaciones de los órganos administrativos en la realización de los procedimientos asignados que permitan una adecuada coordinación.

Este Manual de Procedimientos tendrá que actualizarse en la medida que se presenten cambios en su contenido, o en la estructura orgánica, base legal, funciones, o algún otro apartado que incida en la operación del mismo.

## OBJETIVOS

- Mejorar el sistema de procedimientos del restaurante a través de un manual.
- Crear una visión de calidad para obtener estándares en el servicio.
- Conocer costos de remodelación para un mejor servicio.
- Establecer el flujo de secuencia del servicio.
- Determinar puesto, función y políticas para controlar las actividades.
- Clasificar los artículos en base a su importancia, estableciendo, diferentes controles de administración de inventarios.



## UTILIDAD

Permite conocer el funcionamiento interno del restaurante por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta todo el personal del restaurante.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

## MARCO TEÓRICO

### Conformación Del Manual

#### IDENTIFICACIÓN

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

## ÍNDICE O CONTENIDO

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

## PRÓLOGO Y/O INTRODUCCIÓN

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

## OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

## AREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a su alcance, en: procedimientos administrativos o sectoriales.



## RESPONSABLES

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

## POLÍTICAS O NORMAS DE OPERACIÓN

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.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

## CONCEPTO (S)

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

## PROCEDIMIENTO (descripción de las operaciones).

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aún en los casos de varias opciones en una misma operación.

## FORMULARIO DE IMPRESOS.

Formas impresas 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. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

## 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.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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.







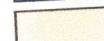

PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Para obtener una mejor comprensión de la forma en la cual se crea y proporciona el servicio el restaurante la Cabaña del Viejo Oeste, se realizó un diagrama de flujo del proceso servicio al cliente, donde podremos observar cuadro por cuadro o también conocidos como eslabones, un ejemplo claro del diagrama de flujo se muestra a continuación.



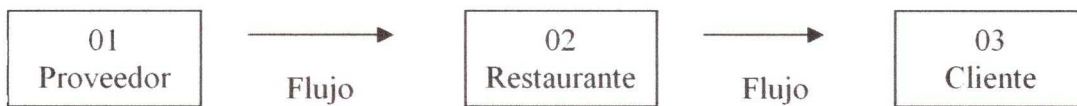
Estos entrelazados por flechas que indican la dirección del flujo, enumerados cada uno de ellos para, analizarlos de forma ordenada y personalizada, con el fin, de identificar problemas que afecten el flujo del proceso, como la causa , proponiendo mejoras para cada un eslabón.

Definición de colores por eslabón:

- Salida y entra 
- Contacto con el cliente 
- Operación 
- Inventario 
- Proveedores 
- Administración 

## PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Para obtener una mejor comprensión de la forma en la cual se crea y proporciona el servicio el restaurante la Cabaña del Viejo Oeste, se realizó un diagrama de flujo del proceso servicio al cliente, donde podremos observar cuadro por cuadro o también conocidos como eslabones, un ejemplo claro del diagrama de flujo se muestra a continuación.

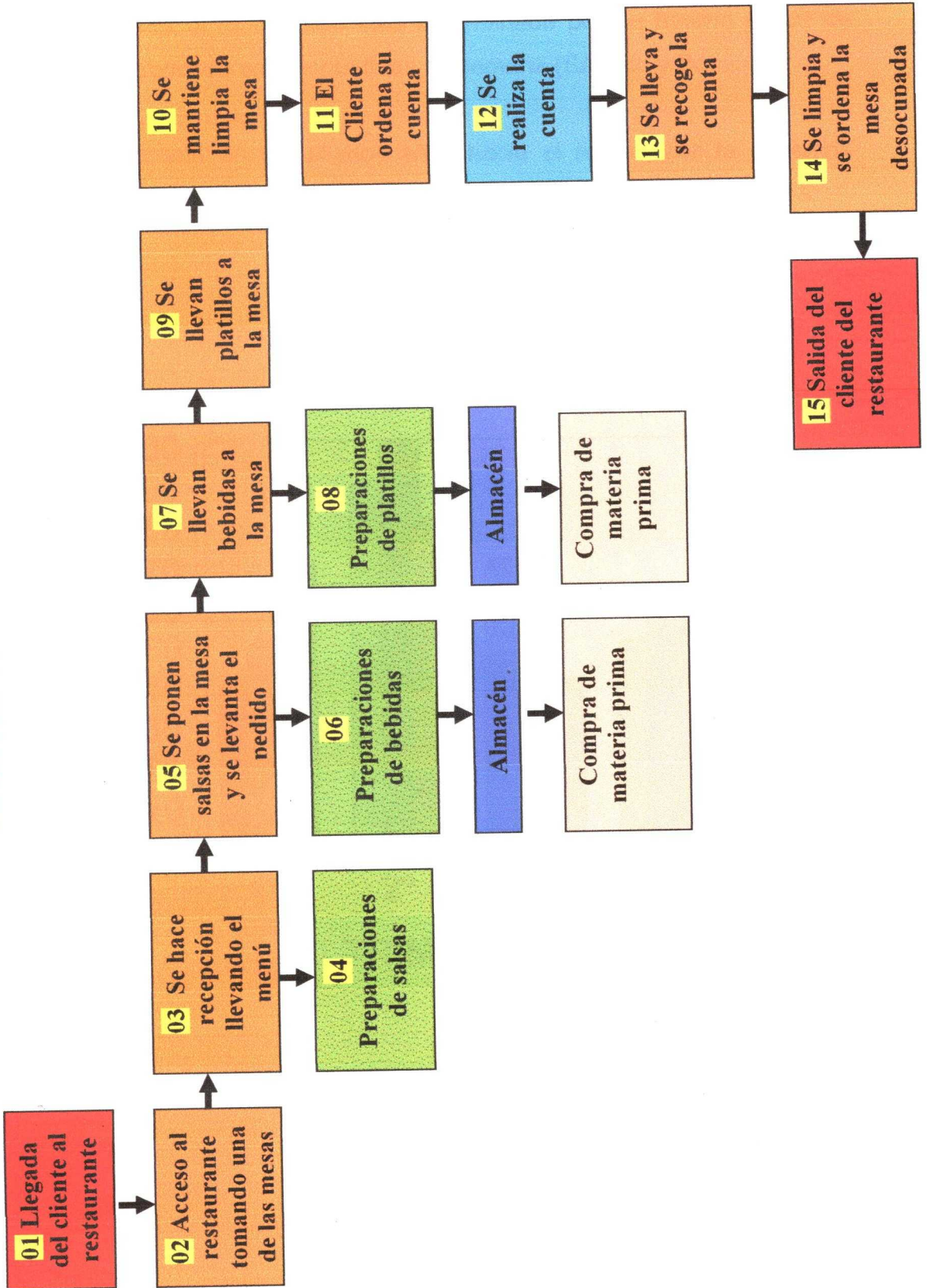


Estos entrelazados por flechas que indican la dirección del flujo, enumerados cada uno de ellos para, analizarlos de forma ordenada y personalizada, con el fin, de identificar problemas que afecten el flujo del proceso, como la causa , proponiendo mejoras para cada un eslabón.

Definición de colores por eslabón:

Salida y entra	
Contacto con el cliente	
Operación	
Inventario	
Proveedores	
Administración	

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL

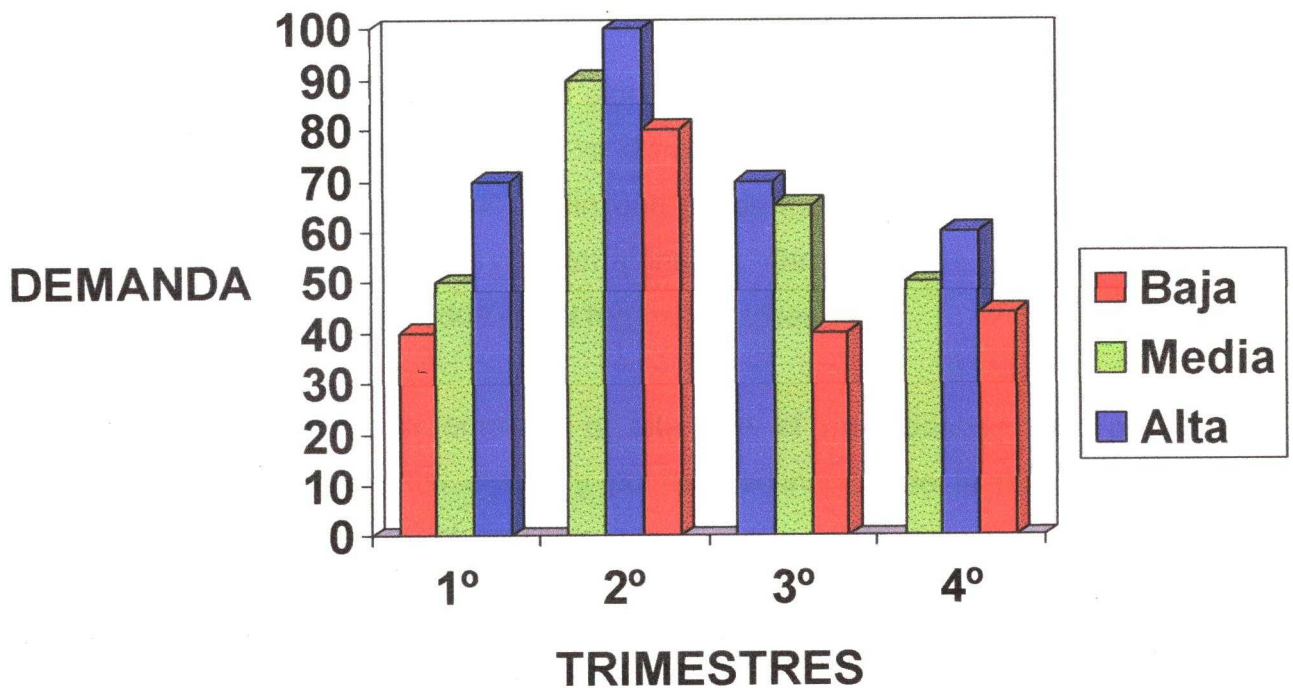




INICIO DEL FLUJO DEL PROCESO

La llegada del cliente al restaurante está determinada por un horario actual de 2:00 pm a 6:00pm abriendo solamente fines de semana (Sábado y Domingo).

La demanda del cliente en los últimos años hacia el restaurante la podemos observar gráficamente, con su baja, media y alta por mes dividida en trimestres:



## ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En el primer trimestre del año el restaurante empieza a la baja con su demanda, esto es ocasionado por los gastos realizados por el cliente en el mes de diciembre y los pagos anuales del mes de enero como predial y tenencia. En los dos próximos meses el cliente se empieza a recuperarse y el restaurante empieza a tener una alta en su demanda.

En el segundo trimestre se empieza superando la alta del mes pasado, donde se observa la mayor demanda en el año. Es época de calor y el restaurante es muy demandado por su área de jardín, también se presentan las vacaciones de semana santa donde existe mucho turismo.

En el tercer trimestre se observa que empieza al alta, pero mas baja que el mes pasado, la demanda del restaurante va disminuyendo al acercarse el tiempo de lluvias, esto por que el área de jardín que no es muy acogedora durante esta temporada y solo presta su servicio en el interior. Otro factor de baja es que los clientes se encuentran gastados por el regreso a clases.

En el último trimestre se empieza al alta que el mes pasado esto por la recuperación económica del cliente y por la disminución de la temporada de lluvias, aumentando así en el siguiente mes. En el mes de diciembre existe una baja por el ahorro que realizan los clientes para las fiestas navideñas.

**ORGANIZACIÓN**

El Restaurante para ofertar su demanda presta su servicio al cliente con 7 empleados de carácter familiar, teniendo:

**Gerente general.** Moisés Sergio López Torres. (Dueño).

**Cajero.** Joel López Torres (Dueño).

**Parrillero.** Rodrigo López Camarena (sobrino de los dueños),

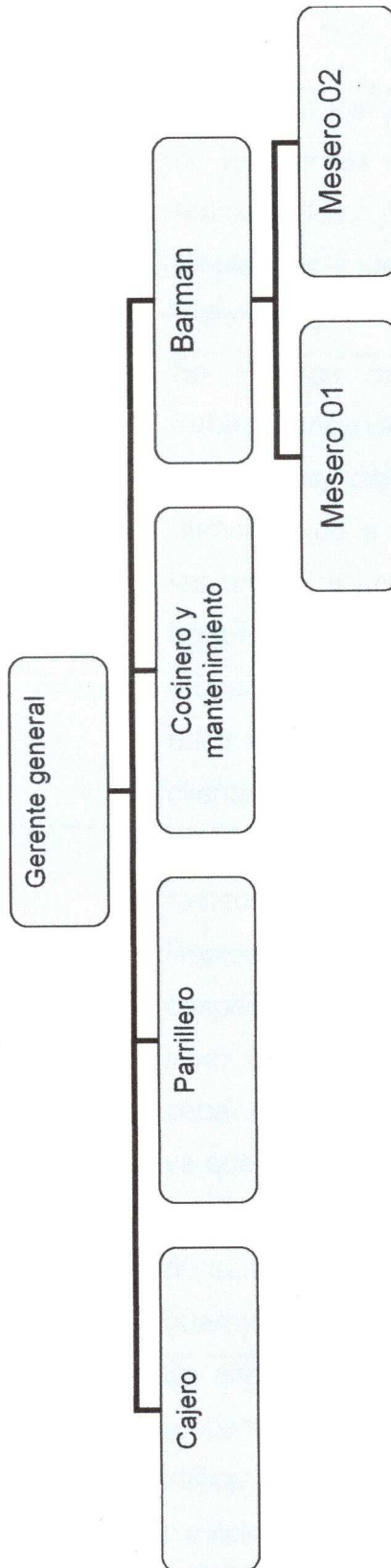
**Cocinero y Mantenimiento.** Sergio García Zamora (empleado).

**Barman.** Sergio López Torres (hijo de uno de los dueños)

**Mesero.** Alejandro Justiniani Vera (amigo de uno de los dueños).

**Mesero.** Jorge Ruiz Guzmán (empleado)

ORGANIGRAMA





## PUESTO Y FUNCIÓN

Puesto	Función
Cajero	Es uno de los tres dueños se encarga de realizar las notas y cobro de estas, realizar los pagos a los demás empleados y lleva la administración del restaurante.
Parrillero	Se encarga de limpiar su área de trabajo, encender el carbón, trasladar refractarios, tablas, planchas, platos y utensilios, de la cocina al asador, donde las ordena y enciende las planchas. El horario del, parrillero es de 1:30pm a 6:00pm, a partir de las 2:00pm se dedica a preparar platillos para el cliente.
Cocinero y mantenimiento	Tiene laborando nueve años en el restaurante y se encarga de hacer la limpieza del restaurante, podar el césped, limpiar y desinfectar la cocina, lavar baños, limpiar juegos y asear la cabaña, esto del día martes al jueves, ya que el día viernes prepara las salsas, frijoles, recibe el refresco y queso. El fin de semana lava los platos y prepara la guarnición de ciertos platillos.
Barman	Se encarga de preparar jarras, bebidas preparadas y las salsas que va utilizando el mesero en el transcurso del servicio de 2:00pm a 6:00pm.

Gerente	Es el que aporta el capital actualmente y se encarga de hacer las compras del restaurante como: verduras, carbón, tortillas, carne, fruta, gas y los fines de semana supervisa y mantiene contacto con el cliente. Cabe mencionar que no dedica su tiempo completo al restaurante por lo tanto existe un retraso en el abastecimiento de la materia prima.
Meseros	Existen dos meseros uno de ellos tiene tres meses de laborar en el restaurante cumpliendo con un horario de 1:30pm a 6:00pm y el otro mesero es amigo de uno de los dueños por lo tanto llega tarde. Sus funciones son de recibir al cliente, llevar las cartas, levantarles el pedido, llevar bebidas y alimentos, limpiar y recoger las mesas desocupadas por el cliente.

## UBICACIÓN

Un aspecto importante a la llegada del cliente es que el restaurante no cuenta con estacionamiento privado, el cliente debe estacionar su automóvil sobre la Avenida Camelinas # 2714 Col. 5 de Diciembre, donde esta ubicado el restaurante.

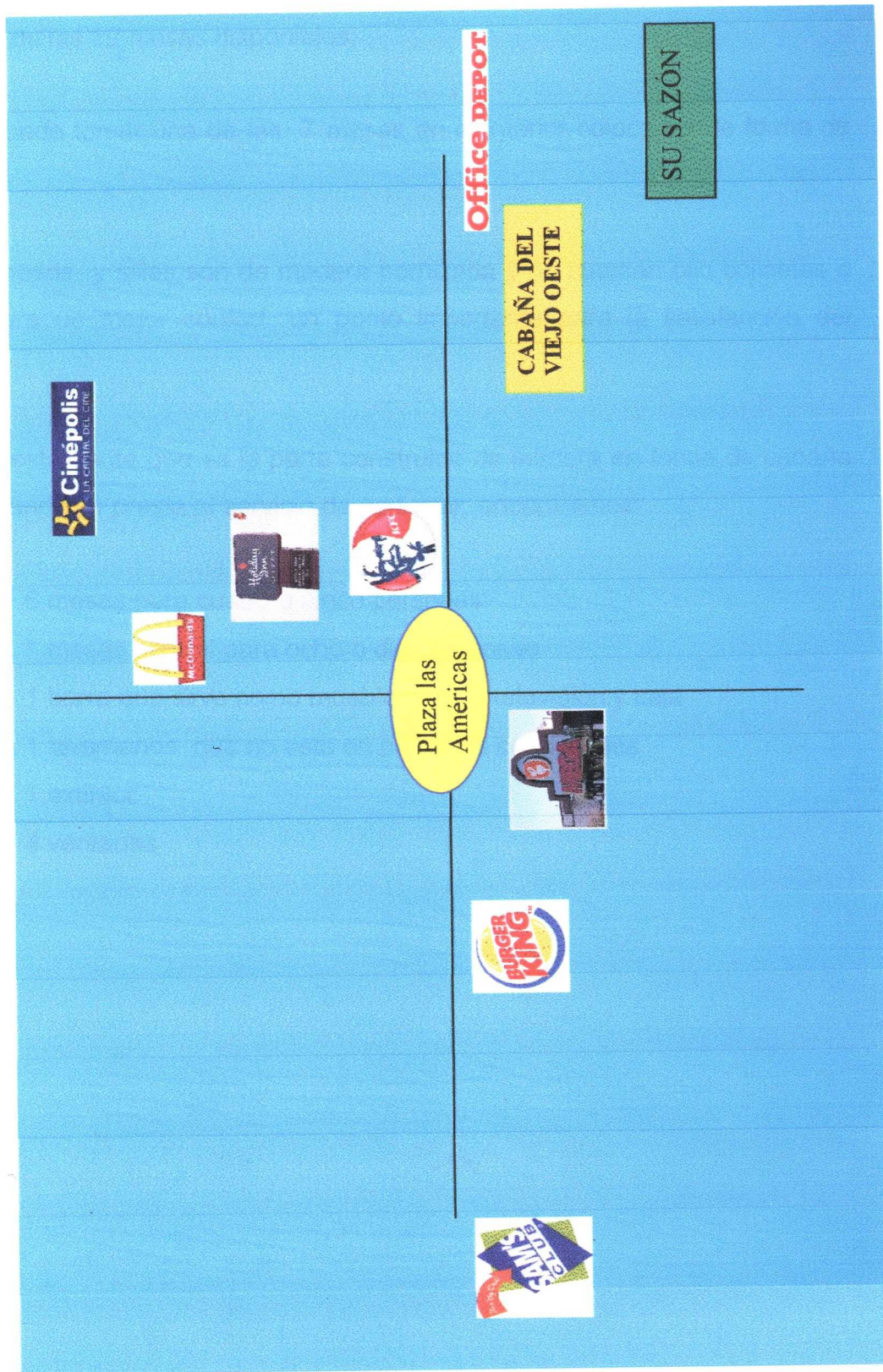
El restaurante al estar ubicado sobre una de las avenidas más importantes de la ciudad de Morelia, tiene fácil acceso. Y se encuentra localizado cerca de un centro comercial muy concurrido.

Con un mapa de posicionamiento nos damos cuenta donde esta ubicado el restaurante tomando como punto de referencia el centro comercial que lleva como nombre Plaza las América, cuenta a sus alrededores con distintos tipos de comercios importantes y de prestigio.

Tiene gran cercanía a tres de sus proveedores más importantes; SAMS, SU SAZÓN, MEGA COMECIAL. Beneficiando al restaurante por si existe un faltante de insumos que se pueda tener durante el servicio.



MAPA DE POSICIONAMIENTO





## DISTRIBUCIÓN

El cliente al haber estacionado su automóvil se dirige hacia el restaurante donde tomara una de las 12 mesas disponibles.

El cliente puede tomar una de las 7 mesas en el interior colocadas de forma de caracol.

Todas las mesas y sillas son de madera barnizada y no cuentan con cojinetes o respaldo para un mejor confort, un punto importante para la satisfacción del cliente.

Dentro del restaurante que es la parte construida de madera en forma de cabaña silvestre y donde se presta el servicio de no fumar, encontramos:

- 6 mesas para cuatro o cinco personas
- 1 mesas central para ocho o diez personas
- 1 barra que sirve como mueble para la televisión y caja
- 1 lavamanos que no esta en perfectas condiciones
- 1 extintor
- 4 ventanas

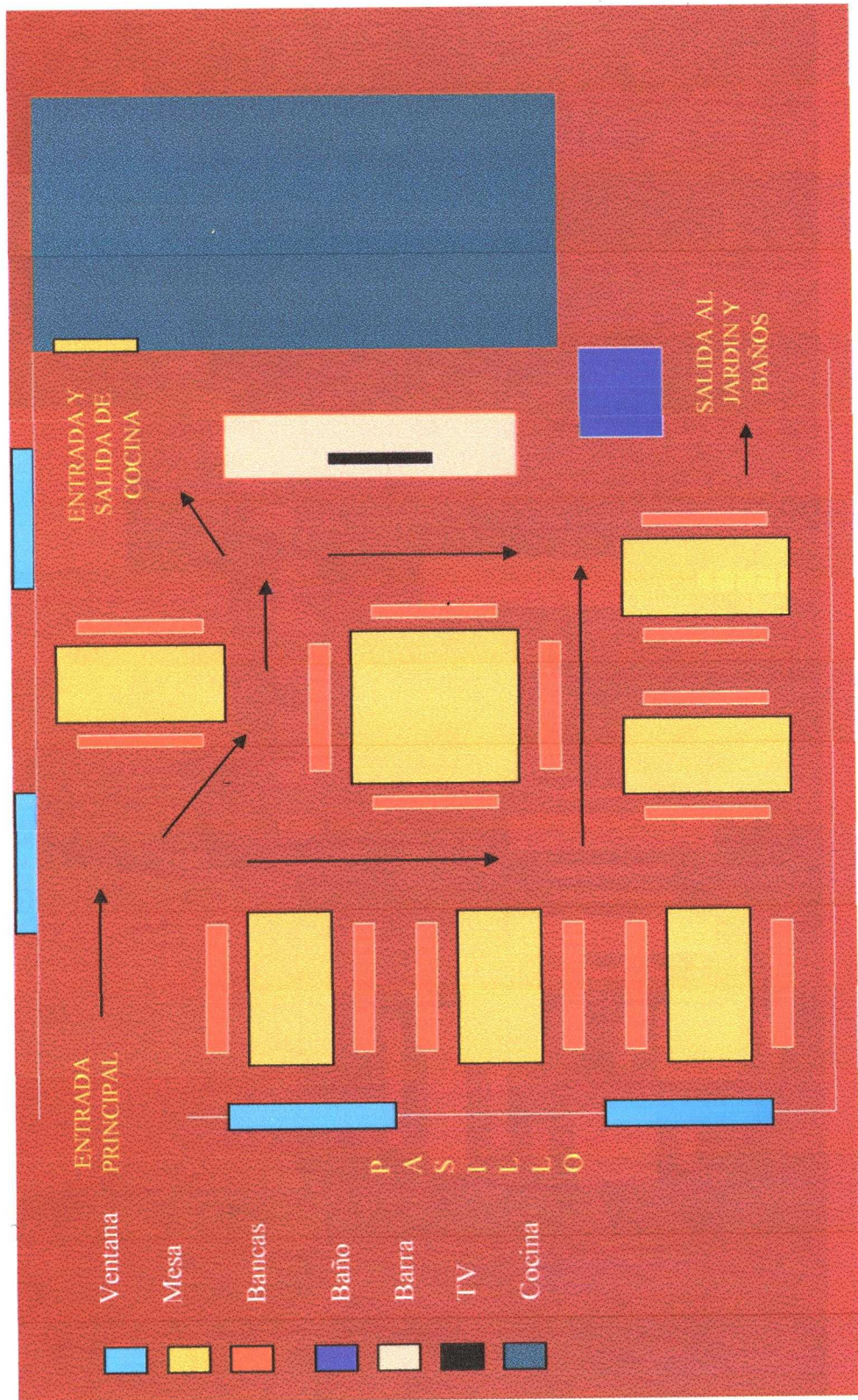
La cocina se encuentra junto a la cabaña teniendo un rápido acceso de entrada y de salida, a través de una puerta flexible.

En el exterior de la cabaña cuenta con jardín donde tiene ubicadas cinco mesas más a demás de:

- 3 mesas para seis personas
- 2 mesas para cuatro personas
- 1 resbaladilla
- 3 columpios
- 1 casa para niños de madera
- 2 baños
- 1 lavamanos
- 1 asador
- 1 bodeguita

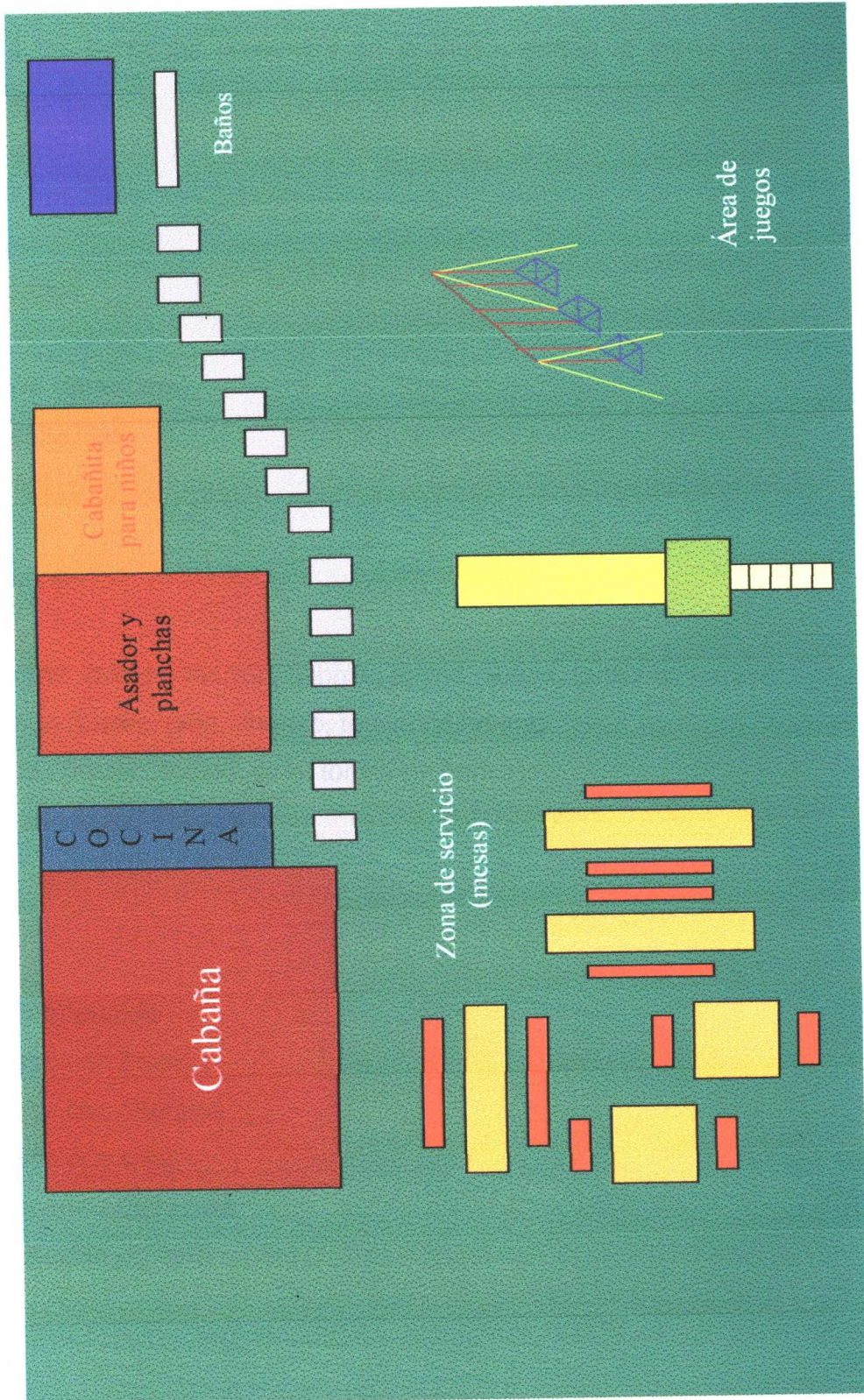


DISTRIBUCIÓN DE LA CABAÑA DEL RESTAURANTE





DISTRIBUCIÓN DEL RESTAURANTE





## PRODUCTO

Enseguida de tomar la orden el mesero se acerca a la mesa para ofrecer el menú o carta, a las personas presentes en la mesa, donde el menú que ofrece el restaurante es:

### Menú

#### Carnes asadas

Fajita (arrachera)

Costilla Res

Bistec

#### Combinaciones

Texana (bistec, morrón, cebolla, tocino, queso, tortilla de harina)

Gringa (bistec, piña, chorizo, tortilla de harina)

Funda (bistec, tocino, piña, tortilla de harina)

#### Quesos

Queso fundido

Queso con bistec

Queso con chorizos

Queso con rajas

Quesadilla de harina

Quesadilla de maíz

Tacos

Bistec

Bistec con tocinos

Bistec con queso

Bistec encebollado

Chorizo

Bebidas

Refresco

Cerveza

Jarras de agua fresca

Café

Bebidas

Papa al horno

Frijoles charros

Orden de guacamole

Postre

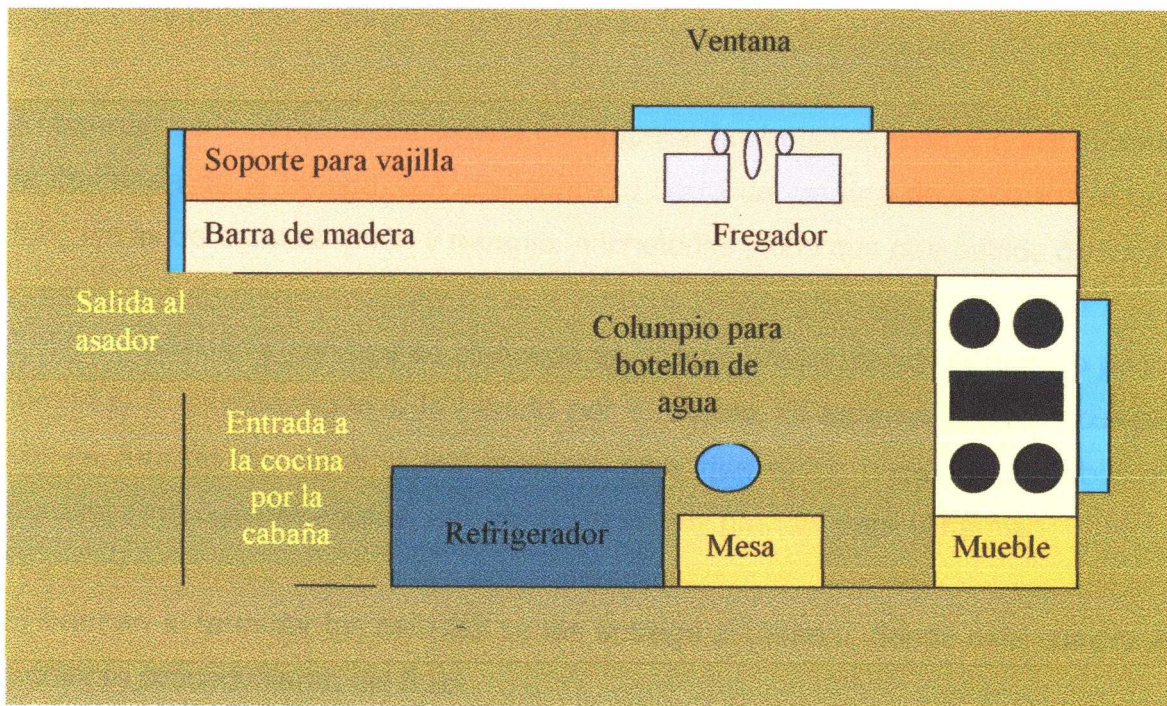
Flan

Los meseros que atienden nunca han sido capacitados para dar una buena atención al cliente, y no tienen conocimiento de la visión y misión del restaurante todo lo van aprendiendo respecto a su experiencia. Nunca se les ha mencionado procedimientos de cómo se debe atender al cliente.

## UBICACIÓN DE COCINA

El mesero después de a ver llevado las cartas a los clientes se dirige hacia la cocina.

### COCINA DEL RESTAURANTE



Donde le ordena al barman que le prepare una salsa, el barman toma la salsa de la barra de madera y tomando la salsa de los soportes de vajilla, en la barra prepara la salsa y la entrega al mesero, éste, las lleva a la mesa donde está ubicado el cliente.

## SERVICIO

El mesero después de llevar la salsa a la mesa, se encarga de preguntar persona por persona ¿Qué gustan ordenar?

Al a ver puesto atención en lo ordenado por el cliente y escrito lo pedido en la comanda, este se dirige devuelta a la cocina, para ordenarle al barman que prepare las bebidas ordenadas pro el cliente.

El barman es la persona encargada de preparar las bebidas, éste al a ver recibido la comanda de la bebida, prepara sobre la barra de madera de la cocina lo que son: jarras de agua de limón y naranja, micheladas y una que otra bebida de licor.

El hielo, refresco y cerveza es colocado en el refrigerador, donde el mesero podrá tomarlos a consideración a lo pedido por el cliente. El barman También cumple con la función de vigilar a los meseros para que estén haciendo su labor de atender y recoger las mesas, una distracción muy grande para el barman.

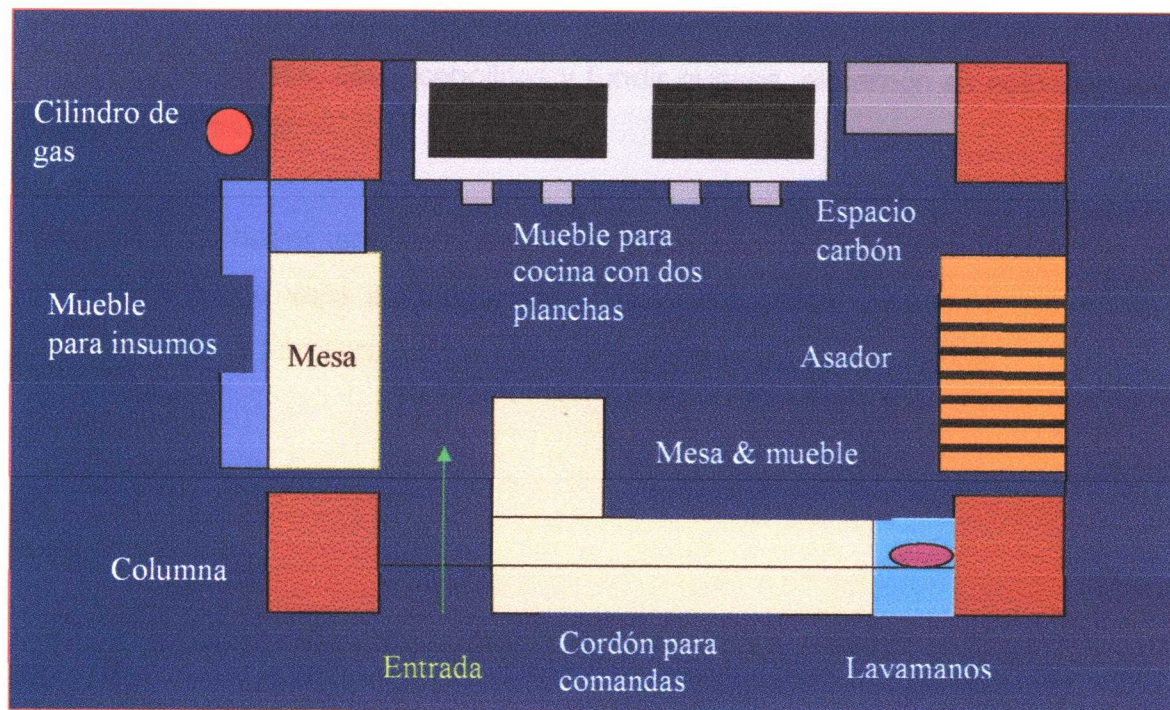
El barman al terminar las bebidas se las entrega al mesero, donde este cumple el siguiente procedimiento del flujo

El mesero entrega las bebidas a la mesa colocando una por persona, se retira de la mesa para dirigirse al asador, donde entrega al parrillero la comanda con los platillos ordenados por el cliente, la comanda es colocada en el cordón, cada comanda lleva un orden de izquierda a derecha.



## DISTRIBUCIÓN DEL ASADOR

El parrillero es la persona que se encarga de preparar todos los platillos del restaurante, su área de trabajo es el asador que a continuación se muestra.



El parrillero al leer la comanda sobre el cordón dejada por el mesero, sabrá que habrá ordenado el cliente, y por tanto lo que tendrá que preparar. El mueble para cocina con dos planchas le sirve para prepara todo lo que es combinaciones, quesos, tacos, calentar tortillas y precocer la carne.

En la mesa se tiene una tabla de madera que le sirve para cortar, se coloca un refractario de aceite aderezado y tazón para carne picada. En el mueble para insumos se coloca una hilera con tortillas de maíz dentro, a lado de esta, refractarios con queso, cebolla, chile poblano, cilantro y en un costado pegado a la columna los platos redondos, (barro y plástico).

En la mesa-mueble en la parte superior se coloca una tabla para rebanar las carnes. y colocar platillos terminados, en la parte inferior, coloca refractario de queso, platos largos, bote con lechuga, aluminio, aderezo y bolsa de totopos.

El lavamanos que se tiene a un costado sirve para tener ácidas las manos a todo momento como para lavar un utensilio de cocina. El asador es utilizado par asar los cortes de carnes, asar cebollitas y fundir quesos, el carbón es colocado a un costado del asador.

El parrillero al haber terminado de preparar los platillos le grita al mesero por su nombre para que valla a recoger los platillos colocados sobre la mesa-mueble, mientras tanto el parrillero esta al tanto a la llegada de otra comanda.

## ENTREGA DE PLATILLOS

El mesero recoge los platillos terminados de la mesa & mueble y los lleva al mesa del cliente, el mesero coloca cada uno de los platillos a la persona correspondiente, se retira de la mesa y se dirige al asador por tortillas si los platillos lo requiere y antes de retirarse de la mesa pregunta al cliente ¿si les falta algo mas? Si la respuesta es NO se retira y esta al pendiente del cliente por si ordena algo mas.

El mesero al observar que el cliente ha terminado sus alimentos se dirige hacia la mesa para retirar los platos sucios y ofrecer postre. Deja los platos sucios en la cocina tomando una franela para limpiar la mesa, y se retira quedando al pendiente del cliente.

## DESPEDIR AL CLIENTE

El mesero al observar que el cliente pide su cuenta se dirige con el cajero para dictarle o pasarle lo pedido por la mesa número x.

El cajero realiza la comanda del cliente y factura si es requerida, entrega la comanda al mesero y éste la lleva a la mesa correspondiente.

El mesero da un tiempo, retirándose de la mesa al haber dejado la comanda y regresando al cabo de los 2 minutos para recoger la comanda pagada, la lleva al cajero donde éste le entrega cambio si es necesario, si es así, el mesero regresa el cambio a la mesa.

El mesero al llevar el cambio lleva una charola donde coloca los últimos platos sucios y la salsera, despidiéndose del cliente y deseándole buenas tardes al cabo se dispone a limpiar y ordena la mesa para el siguiente cliente.



## TRAS BAMBALINAS

El almacén consta de un refrigerador usado para colocar refresco cerveza carne, chorizo, tocino, hielo y todo lo que necesite refrigeración.

Las cosas que no necesitan refrigeración se colocan en el mueble a un costado de la cocina, donde no se tiene un orden.

No se tiene un buen almacén por que las cosas no se encuentran inventariadas por lo tanto existe un descontrol en lo pedido al proveedor.

## COMPRA DE INSUMOS

La compra de materia prima tanto para alimentos como para bebidas, está a cargo del gerente general. Esta persona tiene que realizar las compras personalmente o en establecimiento del proveedor por tanto no se cuenta con contratos con proveedores.

El restaurante cuenta actualmente con ocho tipos de proveedores:

- Sams
- Su Sazón
- Mega Comercial
- Mercado sobre ruedas
- Quesos Meme
- Carnicería X
- Coca Cola
- Corona

La persona que realiza las compras no tiene la dedicación ya que por lo regular entrega tarde los insumos al cocinero.

No sabe cuanto comprar para el día siguiente por miedo a perder su dinero en la compra y no exista la demanda esperada.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



TEMARIO

1. Misión
2. Visión
3. Introducción
4. Objetivos
5. Organigrama
6. Área de Servicio
  - 6.1 Secuencia del Área de Servicio
  - 6.2 Descripción del Puesto
7. Área de Cocina
  - 7.1 Secuencia del Área de Cocina
  - 7.2 Descripción del Puesto
8. Área de Asador
  - 8.1 Secuencia del Área de Asador
  - 8.2 Descripción del Puesto
9. Área de Mantenimiento y Jardinería
  - 9.1 Secuencia del Área de Servicio
  - 9.2 Descripción del Puesto
10. Gerencia
  - 10.1 Descripción del Puesto



11. Capacitación

11.1 Formación

11.2 Desarrollo

11.3 Reconocimiento

11.4 Cuadro de Fotografías

11.5 Área de Refrigeración

11.6 Equipo de Operación

12. Seguridad e Higiene

12.1 Seguridad en el Servicio del Restaurante

12.2 Seguridad en Cocina y Asador

12.3 Manejo de Cuchillos

12.4 Higiene Dentro del Restaurante

### **MISIÓN**

Bienvenidos a La Cabaña del Viejo Oeste, un espacio de sencillez y tradición de más de 15 años, brindando un servicio de alimentos y bebidas de calidad. Proporcionando siempre un servicio amable, personalizado y eficaz para la completa satisfacción de nuestros clientes

### **VISIÓN**

Ser el restaurante con el mejor servicio al cliente en la Ciudad de Morelia en el año 2008, brindando alimentos y bebidas de calidad

## INTRODUCCIÓN

Los estándares que a continuación se darán a conocer deberán ser siempre respetados y el único que podrá cambiarlos será la persona más importante de esta empresa: EL CLIENTE.

Deberemos estar pendientes de todas las necesidades de los clientes, saludarlos amigablemente (siempre con respeto).

Será nuestro trabajo hacer técnica de sugestión para lograr la mayor venta posible, siempre y cuando no se incomode al cliente.

NO negociar con la limpieza, la organización y la disciplina de nuestra área de trabajo, pues estas características son parte fundamental del perfil del colaborador.

Nos conduciremos con honestidad y respeto hacia nuestros compañeros y superiores.

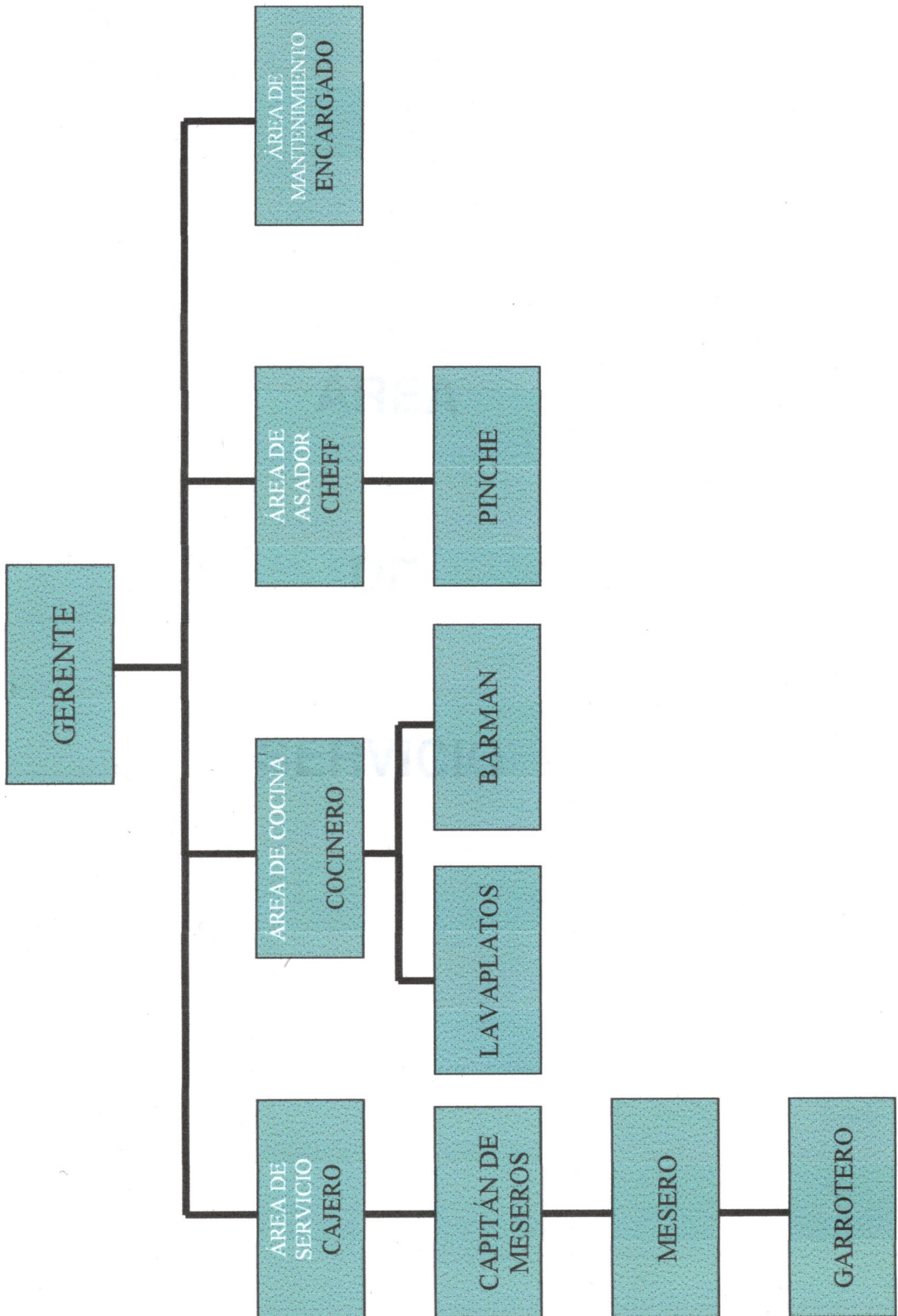
Trabajar en equipo como parte fundamental del desarrollo personal y del restaurante.

## OBJETIVOS

- Crear una cultura de calidad en el servicio al cliente.
- Adecuar nuestro servicio a las necesidades de nuestros clientes.
- Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.
- Mantener la calidad en nuestros alimentos y bebidas.
- Generar una comunicación eficaz entre el personal para el buen trabajo en equipo.
- Lograr que el trabajador se sienta parte de la empresa.



# ORGANIGRAMA PROPUESTO



**ÁREA**  
**DE**  
**SERVICIO**

**SECUENCIA DEL ÁREA DE SERVICIO**  
**RESTAURANTE LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE**

NO.	PASO	DESARROLLO
1.	El cliente llega al restaurante.	El Capitán de Meseros selecciona el mesero que atenderá la mesa.  El mesero recibe al cliente con una sonrisa diciendo "Buenos Días", "Buenas tardes" o "Buenas noches"; y le pregunta al cliente si requiere la mesa según el número de personas o si prefieren el área de No fumar.
2.	Acompañando a los clientes.	El mesero acompañará al cliente a su mesa, acomodándole la silla y deseándoles buen día, tarde o noche, según sea el caso.
3.	Ofrecer bebida, recomendando aperitivo	El Capitán de Meseros estará al tanto de que el mesero ofrezca la bebida intentando hacer buena venta de vinos y licores.
4.	Recomendaremos especiales de la carta.	El mesero recomendará la especialidad de la casa, haciendo venta sugestiva.
5.	Tomando la orden de bebidas.	Si el cliente está indeciso, el mesero regresa en dos minutos.



6.	Llevando las bebidas a la mesa.	El mesero llevará las bebidas a la mesa y dirá: "Que disfrute su bebida."
7.	Ofreciendo las cartas.	El mesero ofrecerá cartas.
8.	Tomando la orden.	El mesero tomará la orden y pondrá los cubiertos apropiados según lo elegido.
9.	Llevando correctamente la orden.	El mesero llevará todos los alimentos de acuerdo a la orden tomada. Siempre se sirve por la derecha y se retira por la derecha (servicio funcional).
10.	Preguntando satisfacción del cliente en alimentos y bebidas.	El mesero preguntará al cliente si los alimentos y bebidas son de su agrado y ofrecerá bebida adicional cuando dos terceras partes estén vacías.
11.	Supervisando las mesas.	El Capitán de Meseros supervisa la mesa y si es el caso ordenará al mesero rellenar el servilletero y/o retirar platos sucios.
12.	Recordando.	El Capitán de Meseros recordará a los Meseros que los platillos deberán servirse con las salsas

12.		puestas con anticipación a la llegada del cliente y las guarniciones según el cuadro de fotografías.
13.	Ofreciendo servicio.	El Mesero ofrecerá más café y té, así como encenderles los cigarros a los clientes.
14.	Retirar platos sucios	El Garrotero retira los platos sucios y los llevándolos al área de cocina y entregándolos al lavaplatos.
15.	Ofreciendo servicio de postre.	Después de retirar los platos sucios, el mesero recomienda postre y sugiere algún licor, café o té.
16.	Si el cliente pregunta por algo en especial.	Si el cliente pide algo en especial y el mesero no sabe si contamos con ello, acudirá con el Capitán de Meseros.
17.	Quejas y comentarios de los clientes.	Si existiera alguna queja con el servicio, el mesero llamará al Capitán de Meseros y lo resolverá inmediatamente.
18.	El cliente pide la cuenta.	Estará atento el mesero a la señal del cliente cuando pida la cuenta. El mesero llevará la cuenta y dejará la charolita con la comanda.

19.	Forma de pago.	El mesero preguntará con qué forma de pago desea liquidar su cuenta.(efectivo - tarjeta).
20	Cobro de cuenta	El Cajero cobra la cuenta y entrega al Mesero la charolita con el cambio y pastillas para el aliento. El Mesero lleva la charolita al cliente.
21.	Despedida del cliente.	El Mesero ayudará con la silla al cliente, nos despediremos dando las gracias, esperando volverlo a ver pronto.
22.	Remontando la mesa.	Una vez que el cliente se haya ido, el Garrotero dejará la mesa lista con los estándares establecidos para los próximos clientes.
23.	Recuerda.	Todo el personal debe de usar uniformes impecables con gafete. La cortesía, la eficiencia y la anticipación a las necesidades, son los elementos más importantes para la completa satisfacción del cliente.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

CAJERO

Funciones:

- Contar su fondo de caja el inicio de su jornada.
- Cobrar todas las cuentas de los clientes.
- Revisar que siempre se cuente con pastillas para el aliento.
- Mantener limpia su área de trabajo.
- Realizar corte de caja diario y entregarlo al gerente.

*Penko!*



## CAPITÁN DE MESEROS

### Funciones:

- 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.
- Debe recibir a la clientela con cortesía y acompañarla a la mesa.
- Toma la orden del cliente en caso de el faltante de uno de los meseros.
- 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 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.

- Recibe quejas de los clientes y busca su solución.
- Al cierre del turno, revisa que el lugar esté en perfecto estado.
- Cuida los objetos olvidados y verifica que sean guardados.
- Analiza y controla las devoluciones, cancelaciones y cambios de platillos durante el servicio.
- Supervisa que los montajes de las mesas sean manejados de acuerdo a los estándares establecidos.
- Revisa las preguntas de atención al cliente y da solución a los pendientes.
- Auxilia al gerente en la capacitación para el personal de servicio, incluyendo atención y cortesía al cliente.
- Avisa de artículos faltantes área de servicio.
- Supervisa la buena presentación de menús.
- Coordina la revisión de programas de vacaciones y descansos de personal de servicio.
- Designa las tareas diarias de meseros y de garroteros, y las supervisa.

## MESEROS

### Funciones:

- 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 de limpieza durante la preparación previa al servicio.
- Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- Obtiene de bar y cocina los alimentos por servir.
- 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.



**AYUDANTE DE MESERO O GARROTERO.**

Funciones:

- Realiza trabajos de limpieza en la preparación previa al servicio.
- Deposita las charolas en tijeras con equipos auxiliares y plaqué necesario para el cliente.
- Retira los equipos sucios que el mesero ha colocado en las charolas.
- Aprovechona constantemente el mueble de servicio de loza, cristal, agua y café.
- Cuando el cliente se retire, montará inmediatamente las mesas.
- Debe participar en sesiones de capacitación y adiestramiento.
- Al llegar al restaurante, se reporta con el capitán y con sus meseros.
- Cuando se ausente debe pedir el consentimiento del capitán y meseros.

**ÁREA**

**DE**

**COCINA**

**SECUENCIA DEL ÁREA DE COCINA**  
**RESTAURANTE LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE**

No.	Pasos	Desarrollo
1	Antes de la llegada del cliente al restaurante	El cocinero deberá preparar antes del servicio al cliente, los juegos de salsas correspondientes para cada una de las mesas que se encuentran en el interior.
2	Comanda o pedido	Al llegar la comanda al área de cocina el barman verificara lo pedido por el cliente y se dispondrá a prepara dichas bebidas.
3	Recuerda	Si el servicio es en el exterior, el cocinero deberá preparar un nuevo juego de salsas, así como remplazar los juegos de salsas sucios por unos nuevos.
4	Preparación de guarniciones	El cocinero preparara las guarniciones de ciertos platillos y las entregara al mesero correspondiente.

5	Abastecer	El cocinero deberá abastecer siempre al mesero con tortillas calientes colocadas en un cesto para ser llevadas al cliente.
6	Bebida extra	El barman siempre estará al tanto de cualquier bebida extra que el cliente pida.
7	Platos sucios	Al término de cada servicio el lavaplatos limpiara, lavara, secura y ordenara los platos sucios utilizados por el cliente.
8	Auxiliando al barman y cocinero	El lavaplatos auxiliara en lavar utensilios de cocina y materia prima.



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### COCINERO

#### Funciones:

- Es la persona responsable del área de cocina.
- Se ocupará de la organización, distribución y coordinación de todo el personal del área de cocina.
- Asegurando que el ambiente para la preparación de alimentos y de servicio sea mantenido en condiciones higiénicas.
- Elaboración y condimentación de las salsas.
- Elaboración y condimentación de guarniciones.
- Se encarga de picar y rallar verduras, frutas y queso.
- Vigilar los insumos por día, y dar aviso del algún faltante.
- Vigilar la caducidad de los insumos existentes.
- Comunicar inmediatamente a su superior de faltas que vea y tener en cuenta que el personal a su cargo cumpla con su actividad.

- Vigilar también su higiene y su uniformidad.
- Realizar todas aquellas funciones que, sin especificar, estén en su lugar de trabajo.
- Supervisar el mantenimiento, y que todo se encuentre en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento de la maquinaria y utensilios propios del área de cocina.

**BARMAN**

Funciones:

- Es responsable ante el cocinero de la preparación de las bebidas.
- Iniciará sus labores cortando las frutas sobre la tabla de madera; exprimirá naranjas y limones; surtirá la barra de: hielo, refrescos, sodas, bebidas alcohólicas, servilletas, salsas, popotes, palillos, aceitunas, cerezas, etc.; se organizará para el servicio.
- Todos los ingredientes que se necesiten para el servicio, los deberá solicitar al cocinero, elaborando una hoja de pedido mínimo un día antes.
- Deberá portar el uniforme autorizado.
- La barra, local y todo lo que esté expuesto a la vista del cliente, deberá estar impecable antes de comenzar el servicio.
- La cristalería de la barra se deberá revisar minuciosamente cuando se esté lustrando con servilletas limpias, antes del servicio. De encontrarse alguna pieza en mal estado se desechará.
- La superficie de la barra deberá secarse con un paño limpio después de cada servicio.
- Una vez que ha comenzado el servicio, no se deberán acumular vasos ni copas sucias sobre la superficie de la barra.

- Después de cada servicio, la cristalería en general deberá ser lavada y secada.
- Antes de dar principio al servicio en el bar, las botellas habrán sido limpiadas con un paño húmedo, para que estas estén libres de polvo y se puedan apreciar bien.
- Deberá tener cuidado de secarse bien las manos, para evitar el dar servicio al cliente con las manos mojadas y ensuciar las copas o la barra.
- Se toma siempre la cristalería por el pie, o por la parte inferior en el caso de los vasos, y nunca cerca de la parte superior.
- Siempre deberá haber en la barra suficientes servilletas limpias y secadores para utilizarlos durante el servicio.
- Las bebidas que contengan gas no deberán llenar las copas o vasos, se dejará un centímetro al borde de la copa o del vaso.
- Los clientes se deberán atender por orden cronológico, es decir, según como vayan llegando. El servicio debe ser rápido y de acuerdo a las reglas establecidas, asimismo, deberá ser igual para todos los clientes.
- Es el responsables de las bebidas existentes en la barra.
- En ningún caso se permitirá la sustitución de una marca por otra sin comunicárselo al cliente.



- Deberá informársele al gerente departamental de las marcas no existentes en la barra, así como aquellas que no salen.
- El encargado del bar tiene la obligación de comunicarle a su personal acerca de las marcas no existentes o de nuevas marcas en la barra.
- En caso de que se acabe una marca durante el servicio, el cantinero deberá:
  - Informar verbalmente al capitán de meseros.
  - Anotar la marca que se terminó para su próxima venta.
  - Deberán transcurrir máximo 5 minutos para que se propague entre el personal, la información de que se terminó una u otra marca.

## LAVAPLATOS

### Funciones:

- Es la persona responsable ante el cocinero.
- Se encarga de lavar todos los platos utilizados durante el servicio.
- Se encarga de lavar fruta y verdura para ciertos platillos.
- Mantiene su área de trabajo limpia.
- Hace saber al cocinero de faltantes de detergente, esponja y jergas.
- Encender la bomba de agua cada vez que esta empieza a terminarse.
- Lavar todos los utensilios de cocina.
- Porta siempre el uniforme adecuado.
- Supervisar que platos, cristalería, cubiertos y trastes se encuentren limpios.
- Lavar al término del turno todos los utensilios utilizados.

**ÁREA**  
**DE**  
**ASADOR**

**SECUENCIA DEL ÁREA DE ASADOR**  
 RESTAURANTE LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE

No.	Pasos	Desarrollo
1	Comanda llega al área de asador	Cuando la comanda es colocada en el área de asador, el chef quien es la persona encargada de esta área, lee lo ordenado por el cliente y lo rectifica con el mesero.
	Tener un orden cronológico	Se debe mantener siempre un orden cronológico en las comandas.
3	Chef clasifica platillos	El chef clasifica por combinaciones y cortes los platillos para su preparación.
4	Preparación de combinaciones	El pinche es la persona quien realiza esta operación sobre las planchas (tacos y combinaciones).
5	Preparación de cortes	El chef es la persona encargada de realizar esta operación sobre el asador.(fajita, costilla, bistec asado).
6	Tipos de ingredientes	El chef debe estar al tanto de las especificaciones del cliente referente a su platillo con el tipo de ingredientes a utilizar.



7	Supervisar platillos	El chef revisara los platillos, antes de ser entregados al mesero, supervisando presentación.
8	Siempre en refrigeración	El pinche es el que traslada los insumos del refrigerador al asador cada ves que se realiza un pedido, si el servicio es constante se deja el insumo el tiempo necesario en el área de asador.
9	Entrega de platillos	Para entregar los platillos el chef o el pinche tocaran una campana, para avisar de que el pedido está listo.
10	Recuerda	El chef debe estar al tanto de pedidos extras.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### CHEF

#### Funciones:

- El chef es la persona encargada del área de asador.
- Está directamente involucrado con la cocción de alimentos.
- Es el responsable de la organización general del área de asador.
- Elabora y compone los menús.
- Hacer los pedidos de materia prima.
- Ser responsable por la utilidad del área.
- Contratar personal.
- Capacitar a su personal.
- Supervisar platillos, asador, planchas e insumos a la hora del servicio.
- Responsable de los utensilios utilizados en el área de asador.
- Reporta los faltante a la gerencia de equipo y utensilios.

- Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos y utensilios.
- Supervisa que el área de asador se encuentre en buen estado y perfectamente limpia antes y después del servicio.
- Organizar las labores que ha de realizar el personal a sus órdenes.
- Realizar tareas relacionadas con el área de cocina.
- Vigilar también su higiene y su uniformidad.

## PINCHE O AYUDANTE DEL CHEF

### Funciones:

- Es la persona que estará a las órdenes del chef.
- Realizara todas aquellas funciones que le sean encomendadas para mayor rapidez y limpieza del servicio.
- Ayuda al chef en la preparación y la entrega de los alimentos.
- Ayuda en la limpieza de las instalaciones del área del asador.
- Portar el uniforme limpio.
- Manipular siempre cualquier tipo de alimentos con higiene y seguridad.
- Tener una asistencia regular y consistente en sus funciones.
- Asiste al Chef en las operaciones del Área del asador.
- Apoya en el proceso de inventario.
- Ayudando en el mantener constante los insumos en el área de asador.
- Los servicios de alimentos que realice deben ser de manera segura, saludable y puntual.



- Verifica la temperatura correcta de los alimentos.
- Asegura que el ambiente para la preparación de alimentos y de servicio sea mantenido en condiciones higiénicas.
- Manteniendo limpias y seguras el área del asador y almacenaje, tales como el lavado de platos y la limpieza de utensilios.
- Lleva el registro de los alimentos usados diariamente.

**ÁREA**

**DE**

**MANTENIMIENTO**

SECUENCIA DEL ÁREA DE SERVICIO  
RESTAURANTE LA CABAÑA DEL VIEJO OESTE

No.	Pasos	Desarrollo
1	Día Martes Jardín	El encargado se ocupara de podar el césped, podar los arbustos y repara alguno de los juegos infantiles.
2	Día Martes Baños	Lavar los baños con detergente, dejando los limpios y perfumados. Llenar el nivel del jabón para manos, toallitas para secar y papel higiénico, secar y limpiar los espejos.
3	Día Miércoles Limpieza de las tres áreas restantes	Se hará limpieza a cada una de las áreas: de servicio, cocina y asador, antes de prestar el servicio.
4	Días Jueves, Viernes, Sábado y Domingo Limpieza general	Se realizar la limpieza general del restaurante incluye solamente los pasos 2 y 3.

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### INTENDENTE

#### Funciones:

- Es la persona a cargo de la limpieza del restaurante.
- De encontrar algún posible contra tiempo en alguna de las áreas o jardín y no pueda solucionarlo acudirá a la gerencia.
- Limpieza de Jardín.
  - Supervisión, del aspecto del jardín.
  - Cuidado de césped y arbustos para no maltratarlos.
  - Podar césped y arbustos para dejarlos con buena apariencia.
  - Regar césped y arbustos con su debida continuidad.
  - Recoger ramas, colillas de cigarro o algún objeto pulso cortante que se encuentre sobre el jardín.
  - Dar mantenimiento a los juegos infantiles para una mayor apariencia y funcionalidad.
- Limpieza de Baños.
  - Supervisar el aspecto de los baños.
  - Desinfectar retretes, pisos y lavamanos.
  - Mantener el nivel del shampoo de manos.
  - Colocar toallitas para secar las manos.
  - Cambiar el rollo higiénico.
  - Limpiar y secar los espejos.



- Limpieza del Área de servicio.
  - Barrer y trapear el piso.
  - Sacudir el polvo de las ventanas y figuras decorativas.
  - Limpiar los espejos.
  - Ordenar las mesas.
  - Limpiar saleros.
  - Limpiar barra.
  - Limpiar el televisor.
  - Arreglar algún desperfecto.
  - Barrer la banquetta.
  
- Limpieza del Área de cocina.
  - Protegerá cualquier alimento sacándolo del área de cocina o metiéndolo algún recipiente.
  - Lavara el piso con cloro para desinfectarlo.
  - Secara el piso.
  - Lavar la barra y el refrigerador.
  - Lavar la estufa con desengrasante.
  - Limpiar los soportes para platos limpiar las ventanas.
  
- Limpieza del Área de asador.
  - Lavar el piso con cloro.
  - Lavar y desinfectar los equipos de cocina.
  - Lavar con piedra pómez los utensilios del asador.
  - Lavar y desinfectar las tablas.

DESCRIPCIÓN DE...

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo...

Se pretende que el lector pueda...

El documento está dividido en...

Este documento es una...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

## GERENCIA

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

El presente documento...

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### GERENTE GENERAL

El gerente del restaurante es el responsable de la planeación y coordinación del servicio y la venta de alimentos y bebidas del restaurante mediante la aplicación de políticas, procedimientos y estándares de calidad, así como supervisar la operación y productividad del mismo.

#### Actividades específicas:

- Estudia su presupuesto de negocios buscando superarlo así como su número de cubiertos.
- Supervisar que el centro de consumo cuente con el equipo necesario y en óptimas condiciones de limpieza.
- Programar con el departamento de mantenimiento, la limpieza del centro de consumo a fin tener seguridad e higiene.
- Realiza las compras del restaurante.
- Controla los inventarios de todo el equipo de operación.
- Controla adecuadamente papelería, suministros y limpieza.
- Supervisa el correcto control de comandas.
- Solicita a mantenimiento los reportes sobre las condiciones en que se encuentra el equipo de operación y elabora las órdenes de trabajo necesarias.

- Actualiza precios y contribuye junto con el chef en algún cambio de la carta de alimentos.

Funciones adicionales:

- Supervisa la limpieza impecable del restaurante.
- Que la cocina esté lista a tiempo.
- Delega funciones a los capitanes y los supervisa.
- Hace juntas con todo el staff.
- Realiza cursos de capacitación.
- Revisa reportes.
- Soluciona problemas y quejas de clientes.
- Hace relaciones públicas con sus clientes.
- Desarrolla promociones.



# **CAPACITACIÓN**

## **CAPACITACIÓN**

Contratar los mejores empleados y capacitarlos adecuadamente es un factor vital de su operación. Lo importante es buscar personas que no solo puedan desempeñar bien su tarea, sino que tengan la personalidad suficiente para ser la cara de su empresa.

Nunca subestimar lo importante que son los empleados para el restaurante, ellos son el restaurante.

La capacitación es uno de los trabajos más importantes que tiene un dueño o gerente, y es una tarea continua. El recambio es habitual

## **FORMACIÓN**

El proceso de formación de los recursos humanos está basado en capacitar bien a la gente en sus funciones de puesto para potenciar responsabilidades y lograr su desarrollo personal.

El concepto de formación está basado en la tutoría, es decir, el superior se convierte en tutor para el socio y le crea un programa de entrenamiento y evaluación, que a lo largo de esta etapa el socio tenga las bases firmes para poder tomar nuevas responsabilidades y próximo desarrollo.

## **DESARROLLO**

Al obtener una buena formación, el socio podrá ser sujeto de desarrollo, obteniendo el puesto inmediato en el cual podrá destacar las habilidades aprendidas y tendrá el compromiso de hacer lo mejor posible su trabajo, dadas las condiciones y los resultados esperados en un tiempo razonable podrá convertirse en tutor, quien a su vez dará oportunidad a otros socios.

## **RECONOCIMIENTO**

Como líderes tenemos la obligación de reconocer a nuestra gente. El reconocimiento no tiene que ser siempre económico, tenemos que intentar generar variables, las cuales vayan desde el reconocimiento verbal, pasando por pequeños regalos hasta días de descanso.

## CUADRO DE FOTOGRAFÍAS

El cuadro de fotografías de platillos es la base de la estandarización en la cocina. En él se representa:

1. El tipo de loza en que deberán ser presentados.
2. Las guarniciones que deberán ser montadas en los mismos.
3. Los cubiertos que deberán acompañar al platillo
4. La calidad que debe mantenerse.
5. Las porciones adecuadas.

### Beneficios:

1. Nos ayuda a no montar con otro tipo de loza que no sea estándar.
2. Se establece un mismo tipo de guarnición para cada platillo siempre.
3. No se agregan otros complementos a la receta original.
4. La calidad siempre será la misma por la cual el cliente nos prefiere.
5. No existe afectación al costo al utilizar porciones más grandes.





**1.- El nombre del plato: FAJITAS DE ARRACHERA**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 255 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 245 gr. de Arrachera
- 50 gr. de guacamole
- 1 hoja de lechuga orejona
- 2 cebollitas cambray
- Aderezo (½ oz. Salsa magi, ½ oz. Salsa inglesa, una cerveza clara)

**4.- Método de preparación:**

- La carne se marina con el aderezo previamente elaborado.
- El aderezo es untado con una brocha.
- Ya marinada la carne se pone sobre el asador con el carbón bien caliente (un color rojizo con blanco) esto para poder marcar las líneas del asador
- esperamos de 1 a 2 minutos el asado de la carne por cada lado o bien cuando la carne empieza a soltar su jugo(sangre) es el momento de volverla de lado.
- las cebollitas y el guacamol se preparan 15 minutos antes de empezar el servicio

NOTA: es responsabilidad del chef de cuidar los alimentos que no se quemen, como de mantener el carbón encendido y con buena temperatura.





**1.- El nombre del plato: COSTILLA DE RES**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 255 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 245 gr. de costilla de res
- 50 gr. de guacamole
- 1 hoja de lechuga orejona
- 2 cebollitas cambray
- Aderezo (½ oz. Salsa magi, ½ oz. Salsa inglesa, una cerveza clara)
- Sal

**4.- Método de preparación:**

- La carne se marina con el aderezo previamente elaborado.
- El aderezo es untado con una brocha, agregando sal por los dos lados.
- Ya marinada la carne se pone sobre el asador con el carbón bien caliente (un color rojizo con blanco) esto para poder marcar las líneas del asador.
- Esperamos de 1 a 2 minutos el asado de la carne por cada lado o bien cuando la carne empieza a soltar su jugo (sangre) es el momento de volverla de lado.
- Las cebollitas y el guacamol se preparan 15 minutos antes de empezar el servicio.





**1.- El nombre del plato: BISTEC ASADO**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 255 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 245 gr. de bistec
- 50 gr. de guacamole
- 1 hoja de lechuga orejona
- 2 cebollitas cambray
- Aderezo (½ oz. Salsa magi, ½ oz. Salsa inglesa, una cerveza clara)
- Sal

**4.- Método de preparación:**

- La carne se marina con el aderezo previamente elaborado.
- El aderezo es untado con una brocha, agregando sal por los dos lados.
- Ya marinada la carne se pone sobre el asador con el carbón bien caliente (un color rojizo con blanco) esto para poder marcar las líneas del asador.
- Esperamos de 1 a 2 minutos el asado de la carne por cada lado o bien cuando la carne empieza a soltar su jugo(sangre) es el momento de volverla de lado.
- Las cebollitas y el guacamole se preparan 15 minutos antes de empezar el servicio.





1.- El nombre del plato: TEXANA

2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 375 gr.

3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:

- 200 gr. de bistec
- 25gr. de tocino
- 50gr. De cebolla
- 50gr. de morrón
- 50gr. Queso
- 1 tortilla de harina
- Sal
- Aceite

4.- Método de preparación:

- Se pone el morrón y la cebolla rebanada 30 segundos sobre la plancha previamente encendida.
- Se agrega el tocino y el bistec picados sobre el morrón y la cebolla.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite y sal al gusto.
- Revolvemos y esperamos de 1 a 2 minutos que se cosan los alimentos.
- Vertimos el queso sobre la superficie de los alimentos hasta que gratine.
- Calentamos la tortilla de harina que va de bajo de los alimentos y servimos .





**1.- El nombre del plato: FUNDA**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 375 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 200 gr. de bistec
- 25 gr. de tocino
- 50gr. Piña
- 100gr. Queso
- 4 tortilla de harina
- Sal
- Aceite

**4.- Método de preparación:**

- Se pone bistec y tocino picado sobre la plancha.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 1 minuto.
- Agregamos la piña sobre el bistec y tocino, cocinamos por 1 minuto más.
- Se pone dos tortillas de harina sobre la plancha una sobre la otra, tapando solamente la mitad de la tortilla de abajo.
- Se le agrega queso sobre la superficie las dos tortillas puestas sobre la plancha.
- Se agrega el bistec con el tocino y piña sobre las tortillas con queso.
- Se tapan los alimentos con las otras dos tortillas restantes colocándolas de la misma forma que las primeras.
- Se voltea el platillo cuando las tortillas de harina obtengan un color café.





**1.- El nombre del plato: GRINGA**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 300 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 150 gr. de bistec
- 50 gr. de chorizo
- 50gr. Piña
- 50gr. Queso
- 2 tortilla de harina
- Sal
- Aceite

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca chorizo sobre la plancha durante 1 minuto.
- Se coloca bistec picado sobre el chorizo.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 1 minuto.
- Agregamos la piña sobre el bistec y chorizo, cocinamos por 1 minuto más.
- Se pone una tortilla de harina sobre la plancha.
- Se le agrega queso sobre la superficie de la tortilla puesta sobre la plancha.
- Se agrega el bistec con el chorizo y piña sobre la tortilla con queso.
- Se tapan los alimentos con la otra tortilla restante.
- Se voltea el platillo cuando las tortillas de harina obtengan un color café.





1.- El nombre del plato: TACO DE BISTEC

2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 100 gr.

3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:

- 100 gr. de bistec
- 2 tortilla de maíz
- Sal
- Aceite

4.- Método de preparación:

- Se coloca bistec picado sobre la plancha.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 2 minutos.
- Lo servimos sobre dos tortillas.



**1.- El nombre del plato: TACO DE BISTEC CON TOCINO**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 125 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 100 gr. de bistec
- 25 gr. Tocino
- 2 tortilla de maíz
- Sal
- Aceite

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca bistec picado sobre la plancha.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 2 minutos.
- Lo servimos sobre dos tortillas.





**1.- El nombre del plato: TACO DE BISTEC ENCEBOLLADO**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 150 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 30 gr. de bistec
- 50 gr. cebolla
- 2 tortilla de maíz
- Sal
- Aceite

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca bistec picado y cebolla fileteada sobre la plancha.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 2 minutos.
- Lo servimos sobre dos tortillas.



**1.- El nombre del plato: TACO DE BISTEC CON QUESO**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 150 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 100 gr. de bistec
- 50 gr. queso
- 2 tortilla de maíz
- Sal
- Aceite

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca bistec picado sobre la plancha.
- Agregamos una cucharada sopera de aceite, sal al gusto y cocinamos por 2 minutos.
- Colocamos queso sobre el bistec hasta que este se gratine.
- Lo servimos sobre dos tortillas.





1.- El nombre del plato: TACO DE CHORIZO

2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 100 gr.

3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:

- 100 gr. de Chorizo
- 2 tortilla de maíz
- 5 gr. de cilantro
- 5 gr. de cebolla

4.- Método de preparación:

- Se coloca chorizo picado sobre la plancha.
- cocinamos por 2 minutos.
- Colocamos cebolla y cilantro.
- Lo servimos sobre dos tortillas.



1.- El nombre del plato: QUESOS FUNDIDOS

2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 250 gr.

3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:

- 200gr. de queso
- 50 gr. de chorizo, tocino, morrón o bistec (ingrediente extra)

4.- Método de preparación:

- Se toman con unas pinzas las cazuelitas colocadas sobre la plancha con anticipación.
- Se coloca aceite con la brocha en el interior de la cazuelita y se retira el exceso.
- Se coloca el queso dentro de la cazuelita.
- Se coloca uno de los ingredientes extras sobre la plancha y se cocina durante 2 minutos para ser colocado sobre el queso fundido.
- Se deja durante 4 minutos sobre la plancha caliente.





**1.- El nombre del plato: QUESADILLA DE HARINA**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 50 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 50 gr. de Queso
- 1 tortilla de harina

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca 1 tortilla de harina sobre la plancha.
- Colocamos queso.
- Doblamos la tortilla a la mitad.
- Esperamos a que gratine el queso y que la tortilla obtenga un color café.



**1.- El nombre del plato: QUESADILLA DE MAÍZ**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 50 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 50 gr. de Queso
- 2 tortilla de maíz

**4.- Método de preparación:**

- Se coloca 1 tortilla de maíz sobre la plancha.
- Colocamos queso.
- Colocamos la otra tortilla sobre el queso.
- Esperamos a que gratine el queso y que la tortilla obtenga un color café.





1.- El nombre del plato: PAPA AL HORNO

2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 80 gr.

3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:

- 50 gr. de Queso
- 1 papa
- 25 gr. tocino
- Aderezo Ranch
- 5 gr. de cilantro

4.- Método de preparación:

- Se coloca 1 papa en el horno de micro ondas durante 8 minutos.
- Al término de los 8 minutos sacamos la papa y la envolvemos en papel aluminio.
- Colocamos tocino picado sobre la plancha durante un 1 minuto.
- Colocamos queso sobre la plancha hasta fundirlo.
- Cortamos la papa en cruz apachurrándola por los lados para que se abra.
- Vertimos el queso fundido sobre la papa siempre cuidando la costra del queso.
- Enrollamos con una espátula la costra del queso fundido en forma de churro y lo cortamos a la mitad.
- Vertimos aderezo al gusto.
- Colocamos el cilantro y después el Tocino cocido.
- Las dos mitades de la costra de queso van sobre la papa.



**1.- El nombre del plato: ORDEN DE GUACAMOLE**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 220 gr.**

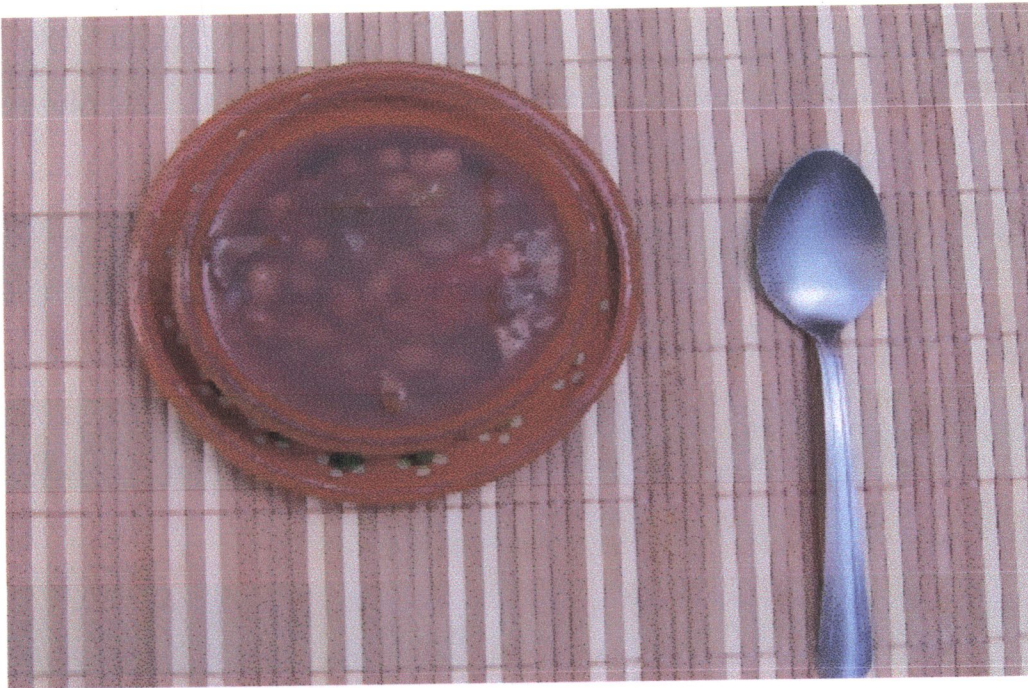
**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 180 gr. aguacate.
- 25 gr. de cebolla
- 15gr cilantro
- 1/2 limón
- Sal

**4.- Método de preparación:**

- Se pela un aguacate y se coloca sobre un tazón.
- Se apachurra hasta no dejar pedazos grandes.
- Se coloca limón y sal a gusto.
- Cebolla y cilantro picados y se mezclan.
- Se colocan totopos alrededor.





**1.- El nombre del plato: ORDEN DE FRIJOLES**

**2.- Número de porciones o cantidad total que producirá: 2,350 gr.**

**3.- Ingredientes y cantidad de cada uno:**

- 2 Kg. Frijol
- 100 gr. jitomate
- 100 gr. Cebolla
- 50 gr. cilantro
- 50 gr. Tocino
- 50 gr. Chorizo
- Sal
- 3 Lt. de agua

**4.- Método de preparación:**

- Se lavan los frijoles sobre el chorro del agua.
- Se dejan remojar en un colador chino dentro de una casuela con agua de botellón por 15 min.
- Sacamos el colador chino para escurrir los frijoles.
- Se vacían sobre una olla express con 2 Lt. Agua.
- Se pone a hervir por 30 minutos después de que empieza a sonar la campana de la olla express.
- Vaciamos los frijoles de la olla express en una olla.
- Colocándole el chorizo y tocino previamente cocidos.
- Se ponen a hervir nuevamente.
- Al momento del hervor vertimos la cebolla y cilantro previamente picado.
- Agregamos sal y dejamos por 30 minutos a fuego lento.



**1.- El nombre del plato: FLAN**

**2.- Número de porciones o cantidad a servir: 125 gr.**



## ÁREA DE REFRIGERACIÓN

El área de refrigeración deberá estar perfectamente limpia con las temperaturas adecuadas y todo ordenado. Debe de estar dividida y siempre contará con un área de congelación y, contener los recipientes adecuados para carne, lácteos, verduras, fruta, refresco y en general todo lo perecedero.

Jamás los recipientes deberán contener mezclas. Deberá de etiquetarse con la fecha de elaboración y nombre de lo que contiene con el cual sabremos específicamente el tiempo de caducidad y estadía en el refrigerador

## EQUIPO DE OPERACIÓN

El equipo de operación del restaurante está basado en los preceptos de necesidad en la elaboración de los platillos la reposición en algunos equipos, será mas rápida que otros por el costo ejemplos: cuchillos, cucharones, ollas, sartenes, etc.

Tomando en cuenta lo caro del equipo tendremos mucho cuidado en su operación y evitaremos negligencias y trato inadecuado de éste. Será única y exclusivamente responsabilidad del encargado de cada área de cuidar su equipo y solamente el gerente designar la compra de éstos, en caso de alguna descompostura

### **Equipo fijo**

Es todo aquel equipo que por su tamaño, peso o por las necesidades de instalación, tales como conexión de agua, gas o energía eléctrica se requiere que permanezca en un solo lugar para su uso. Estufas con quemadores, planchas, parrillas, hornos, fogones, freidoras, etc.

### **Equipo semi fijo**

Es todo aquel equipo que por su tamaño, peso y funciones puede trasladarse con facilidad para utilizarse en cualquier lugar. Licuadoras, batidoras, procesadores, tostadores, hornos de microondas, rebanadores, etc.

### **Utensilios mayores**

Son todos aquellos utensilios que se necesitan para contener, transportar, guardar y procesar bajo algún procedimiento de cocción los diversos productos alimenticios que se convertirán en platillos del menú. Ollas, cacerolas, sartenes, cazos, moldes, tazones. etc.

### **Utensilios menores**

Son todos aquellos utensilios que se necesitan para cortar, pelar, remover, separar, servir, medir o dosificar los diversos productos alimenticios que se encuentran procesando para ser convertidos en platillos del menú. Cuchillos, peladores, moldeadores, cucharones, cucharas, espátulas, etc.

## SEGURIDAD E HIGIENE

## SEGURIDAD EN EL SERVICIO DEL RESTAURANTE

Los proveedores de servicios en los restaurantes, conocidos como “el frente” del negocio, pueden incluir capitán de meseros, meseros y ayudantes de meseros. Estos trabajadores no trabajan con cuchillos ni fuego, pero están expuestos a peligros en los comedores del restaurante.

Los pisos mojados y el servicio rápido pueden causar resbalones, tropiezos o caídas. Seque los pisos mojados y recolecte el hielo tirado de inmediato. Use avisos para designar los pisos mojados. Tome precauciones especiales al caminar cerca de áreas mojadas. Considere el uso de alfombras antideslizantes en áreas que se mojan con frecuencia. Use zapatos sensatos y cómodos que tengan suela antideslizante.

Los clientes tienen expectativas de buen servicio, no de récord de velocidad. Andar con prisa por un restaurante atareado y lleno de gente produce accidentes. Desplácese más lentamente al pasar por puertas de vaivén o al dar vuelta por esquinas ciegas. Ventanillas en las puertas de vaivén, espejos y sistemas de comunicación tales como decir “entrando” y “saliendo” puede evitar las colisiones. Mantenga los pasillos limpios y libres de obstáculos. No transporte objetos que le bloqueen la vista.

Al servir bebidas y platos calientes de la cocina, horno de microondas o asador se pueden ocasionar quemaduras. Use charolas, almohadillas contra el calor o servilletas secas para llevar y servir los platos calientes. Capacítese en los equipos de bebida calientes antes de usarlos. Nunca meta las manos a donde se expenden líquidos calientes. Deje la cafetera en la máquina hasta que se termine de hacer el café.



Limpie los vidrios o platos rotos con una escoba y recogedor o pedazos de cartón; nunca con las manos. No meta ciegamente las manos en fregaderos con jabón ni tanques de lavado, ya que pueden contener vidrios rotos o cuchillos. Deseche debidamente los vidrios rotos y coloque los cuchillos filosos en sus recipientes designados cuando limpie las mesas.

En los restaurantes se pasa bastante tiempo de pie, se levantan charolas y recipientes pesados y se sirven alimentos y bebidas con platos y jarras pesadas. Aligere las charolas haciendo más viajes o pidiendo ayuda a otra persona. Lleve las cargas pesadas al nivel de la cintura, donde se tiene más fuerza. Use las dos manos para llevar las cafeteras y las jarras. Lleve la cafetera cerca del cuerpo y con las muñecas rectas —no deje colgar la cafetera. No se incline sobre la mesa ni trate de alcanzar demasiado lejos al servir —es mejor darle la vuelta a la mesa y ubicarse más cerca del cliente. Use una postura neutral y varíe su posición y sus tareas con frecuencia. Tome descansos cortos cada 15 a 20 minutos para estirarse y descansar.

Use buenas estrategias para el manejo de efectivo, teniendo la caja registradora cerrada cuando no esté en uso y teniendo poco efectivo en el sitio de trabajo. Considere los planes de acción de seguridad en caso de robo o violencia ANTES de que ocurra y capacítese en los métodos de manejar esas situaciones.

## SEGURIDAD EN COCINA Y ASADOR

La calidad de los alimentos y el servicio rápido a menudo son el enfoque principal de las cocinas comerciales, pero sin la seguridad, los platillos y los trabajadores pueden verse afectados.

Una cocina con buen aseo y orden puede reducir los peligros de resbalones y tropezones. Los artículos almacenados no deben obstruir los pasillos ni las salidas. Si se derrama algún líquido en el piso, debe limpiarse de inmediato. Los tapetes antideslizantes aseguran que los derrames no se conviertan en resbalones.

Las fuentes de calor en la cocina, tales como hornos, parrillas, estufas, freidoras y hornos de microondas presentan peligros de quemaduras. Se debe tener cuidado cerca de las superficies calientes, ollas, sartenes y utensilios para prevenir las quemaduras. Los trabajadores deben evitar salpicar agua o bebidas en el aceite o grasa caliente para evitar que la grasa caliente salpique. Los equipos de cocina y de ventilación deben estar fríos antes de limpiarlos; lo mejor es limpiar los equipos al comienzo de cada turno.

Otras fuentes de calor son el agua hirviendo, vaporeras, fregaderos y lavadoras de platos. Pasar la mano o el brazo sobre ollas hirviendo o fuentes de agua caliente pueden conducir a quemaduras graves por el vapor. Al abrir ollas o vaporeras, los trabajadores deben pararse a un lado y usar la tapa como escudo.

Para evitar incendios, los trabajadores deben vigilar cuidadosamente los alimentos que se están cocinando. El aceite o grasa caliente nunca debe dejarse desatendida. El aceite o la grasa deben dejarse enfriar antes de transportarse. Los sitios donde se acumula la grasa y las superficies de las parrillas deben limpiarse con frecuencia y no se deben tener artículos inflamables cerca de las llamas o

fuentes de calor. Es importante saber y poner en práctica los procedimientos de emergencia, primeros auxilios y el uso de los extintores de incendios.

Unos zapatos (suecos) cómodos y con buen soporte son esenciales para los trabajadores de cocina debido al largo tiempo que pasan de pie; apoya pies y tapetes contra la fatiga también pueden ser útiles. Moverse y estirarse con frecuencia, así como la rotación de tareas, pueden ayudar a los trabajadores a evitar las posturas estáticas y la fatiga. Para reducir la necesidad de estirarse para alcanzar algo, los trabajadores deben mantener cerca de sí los artículos de uso frecuente y guardar los de uso menos frecuente más alejados. El uso de las técnicas correctas para transportar ollas y otros artículos de cocina pesados puede prevenir lesiones.

El uso de mangas ceñidas evita que se puedan enganchar en asas de ollas, perillas de hornos o estufas, o que queden colgando sobre aceite caliente o llamas. Los zapatos deben tener soporte para el arco del pie y suelas antideslizantes. Los delantales brindan una capa adicional de protección contra salpicaduras de agua o grasa caliente. Se deben usar trapos o aisladores de calor al manejar artículos calientes.

## MANEJO DE LOS CUCHILLOS

- 1.- Un cuchillo afilado es más seguro que uno desafilado.
- 2.- Use el cuchillo correcto para el trabajo adecuado.
- 3.- Cuando transporte un cuchillo llévelo paralelo a su cuerpo o pegado a su pierna mientras camina.
- 4.- El mango del cuchillo debe estar siempre seco y limpio.
- 5.- Corte siempre sobre superficies asignadas para cortar, como tablas, tableros o superficie similar.
- 6.- Corte siempre en dirección opuesta a su cuerpo y corte siempre lo más separado de Ud.
- 7.- La regla mas importante de seguridad en los cuchillos es simple ¡Mantenga su mente en lo que esta haciendo! ¡Ponga toda su atención en lo que está haciendo!



## HIGIENE DENTRO DEL RESTAURANTE

La habilidad que tienen los que manejan alimentos de asegurar que estos estén sanos depende de las siguientes reglas de manejo que se denominan de higiene personal general, puede involucrar al demás personal del restaurante.

- 1.- Bañarse diariamente.
- 2.- Usar uniforme limpio y planchado.
- 3.- Llevar el pelo recortado con gorro o redecilla.
- 4.- Conservar las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- 5.- Cubrir las heridas y quemaduras con una venda impermeable.
- 6.- No portar esclavas ni anillos
- 7.- No fumar en la zona de preparación de alimentos.

La importancia de tener las manos limpias cuando preparamos alimentos es tratada en una forma más detallada usando unas normas que identifican las acciones que requieren el lavado inmediato antes de continuar trabajando. Se deben lavar las manos después de:

- 1.- Tocar partes no higiénicas e infectadas del cuerpo.
- 2.- Limpiarse la nariz.
- 3.- Tocar cualquier lugar o equipo sucio o toallas de limpiar.
- 4.- Manejar comida cruda, particularmente carnes, aves y pescados.
- 5.- Recoger platos y utensilios sucios.

### **Las reglas generales de manejo sanitario dictan lo siguiente:**

- 1.- Nunca use sus dedos o el utensilio de remover para probar la comida.
- 2.- Mantenga los productos perecederos fuera de las temperaturas de la zona de peligro. Estas temperaturas pueden variar.

- 3.- Limpie y desinfecte las superficies y utensilios de trabajo después de haber manejado productos crudos.
- 4.- Descongele todos los alimentos en el refrigerador y guárdelos allí hasta el momento de usarlos.
- 5.- Cocine los alimentos considerando la temperatura interna recomendada para prevenir el crecimiento de bacterias. (Consulte a su proveedor, o vea la etiqueta del producto)
- 6.- Use el sistema PEPS en la rotación de mercancías almacenadas (la primera que entra es la primera que sale).
- 7.- Siempre use productos alimenticios que vengan de proveedores reconocidos.
- 8.- Descarte cualquier producto que aparente estar estropeado

## RECOMENDACIONES

### IMPORTANCIA DEL INVENTARIO

La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades.

La obtención de utilidades obviamente reside en gran parte de Ventas, ya que éste es el motor del restaurante, sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. Entonces, sin inventarios, simplemente no hay ventas.

El control del inventario es uno de los aspectos que el restaurante no ha atendido con la seriedad que lo requiere, sin tenerse registros verdaderos, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

Resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

El objetivo principal del presente documento es proporcionar herramientas básicas y simplificadas del control de inventarios, a modo de hacer de esta función rutinaria pero sencilla, que permita llevar a cabo la planeación y la maximización de utilidades.

00/00/2007 00/00/2007 00/00/2007 00/00/2007 00/00/2007 00/00/2007 00/00/2007

CONTEO  
DIARIO

Almacén		1		La Cabaña Del Viejo Oeste				FECHA				0/00/2007		
ARTICULO	UNIDAD	INVENTARIO INICIAL	COMPRAS	EXISTENCIA ACTUAL	INVENTARIO FINAL	UTILIZADO	COSTO UNITARIO	COSTO UTILIZADO	VALOR TOTAL	COSTO %	Venta Neta			
		1	2	3 = 1 + 2	4	5 = 3 - 4	6	7 = 5 x 6	8 = 4 x 6	9 = 7 / VN	0.00			
ARRACHERA	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
COSTILLA	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
BISCTEC	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
QUESO	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
CHORIZO	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
TOCINO	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
PIÑA	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
CEBOLLA	Kg			0		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
CHILE MORRON	Kg			0		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
CEBOLLA CAMBRAI	Kg			0.00		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
ACEITE	Lt			0		0.00		0.00	0.00	#;DIV/0!				
ADEREZO RANCH	Lt			0		0		0.00	0.00	#;DIV/0!				



PAPAS	Kg				0.00			0.00	0.00	#;DIV/0!
AGUACATE	Kg			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
LUCHUGA	Kg			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
FRIJOL	Kg			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
SALSA DE VERDURAS	LI			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
SALSA VERDE	LI			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
SALSA ROJA	LI			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
SALSA DE AGUACATE	LI			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
SAL	Kg			0				0	0.00	#;DIV/0!
AZUCAR	Kg			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
NARANJA	Kg			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
VASO 16 OZ	PIEZA			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
REFRESCO	REGA			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
TORTILLA DE MAIZ	Kg			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
TORTILLA DE HARINA	Kg			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
HIELO	BOLSA			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
SERVILLETAS	BOLSA			0				0.00	0.00	#;DIV/0!
POPOTE	PAQUETE			0.00				0.00	0.00	#;DIV/0!
<b>COSTO TOTAL</b>										#;DIV/0!

## CONTEO DIARIO

### FECHA

Se deben anotar las fechas en la parte superior del corte diario correspondientes a la semana en curso.

### ARTÍCULO

Comprende todas clases de materiales comprados por el fabricante y que puede someterse a otras operaciones de transformación o manufactura antes de que puedan vender como producto terminado.

### UNIDAD

Cantidad que se toma por medida o término de comparación de las demás de su especie.

### INVENTARIO INICIAL

Es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados.

### COMPRAS

El costo de las mercancías que compra una empresa para revenderlas a los clientes en el curso normal de los negocios.

### EXISTENCIA ACTUAL

Es el total de los artículos físicos existentes en inventario. Su fórmula es:

$$EA = \text{INVENTARIO INICIAL} + \text{COMPRAS}$$

### INVENTARIO FINAL

Mercancías existentes al final del periodo.

### UTILIZADO

Es la cantidad de materia prima utilizada durante la venta del día. Su fórmula es:

$$U = \text{EXISTENCIA ACTUAL} - \text{INVENTARIO FINAL}$$

### COSTO UNITARIO

Es el valor de un artículo por unidad de peso.

### COSTO UTILIZADO

Es la cantidad de materia prima utilizada en dinero. Su fórmula es:

$$CU = \text{UTILIZADO} * \text{COSTO UNITARIO}$$

### VALOR TOTAL

Es la cantidad total de materia prima en dinero. Su fórmula es:

$$VT = \text{INVENTARIO FINAL} * \text{COSTO UNITARIO}$$

### COSTO (%)

Representa el gasto monetario expresado en porcentaje. Su fórmula es:

$$C = \text{COSTO UTILIZADO} / \text{VENTA NETA}$$



# CONTEO DIARIO

FECHA

La Cabaña Del Viejo Oeste

venta 1

VENTA Final	ARTICULO	UNIDAD	LUN	MAR	VENTA	MIER	VENTA	JUE	VENTA	VIE	VENTA	SAB	VENTA	DOM	VENTA	SUMA TOTAL	COSTO DE VENTA	VENTA TOTAL
			0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00			0.00
	FAJITA	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	COSTILLA	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	BISTEC ASADO	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	FUNDA	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TEXANA	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	GRINGA	PLATILLO	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TACO	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TACO T	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TACO E	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TACO Q	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	TACO CH	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESADILLA	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	HARINA	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESADILLA	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	MAIZ	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESO	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESO B	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESO R	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	QUESO CH	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	GUACAMOLE	ORDEN	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	FRIJOL	ORDEN	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	CEBOLLITAS	ORDEN	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	REFRESCO	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	CERVEZA	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	JARRAS	PIEZA	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00
	VINOS	MIXTOS	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		0.00	0.00		0.00



## CONTROL DE VENTAS

### ARTÍCULO

Comprende todas clases de platillos ofrecidos por el restaurante y que se encuentran dentro del menú.

### UTILIDAD

Comprende la forma en la que son entregados los platillos elaborados por el restaurante

### DIA DE LA SEMANA

Dentro de los días de la semana serán anotadas las cantidades vendidas del artículo por día.

### VENTA

Será la cantidad monetaria vendida de cada artículo.

### SUMA TOTAL

Es la suma de todas las ventas de la semana por artículo.

COSTO DE VENTA

Es el precio de venta de cada artículo ofertado por el restaurante.

VENTA TOTAL

Es la suma de todas las ventas de la semana por artículo expresa en dinero.

VENTA FINAL

Es la suma de todas las ventas expresadas en dinero, separadas por día y por semana.

**COSTOS DE REMODELACIÓN DEL RESTAURANTE**

Se pudo observar que el restaurante carece de algunos recursos para la ÓPTIMA operación del servicio esto por: imagen, falla operativa, higiene, funcionalidad.

Mesa de acero inoxidable	\$ 4 730.00
Tabla para picar alimentos de polietileno	\$359.00
Guantes de polietileno desechable	\$ 45.00
Vasos cubero grueso \$4.30	50 piezas \$215.00
Recipiente con unidad de medida y tapadera \$244.00	4 piezas \$976.00
Jarras de vidrio \$141.00	5 piezas \$ 705.00
Red para el pelo \$10.00	11 piezas \$110.00
Gorro para chef de tela \$45.00	2 piezas \$ 90.00
Camisa para chef \$145.00	2 piezas \$ 290.00

Camisa para todo el personal	
\$99.00	
	9 piezas \$891.00
Mandil a la cintura	
\$65.00	
	2 piezas \$130.00
Cafetera	
\$365.00	
Estacionamiento (5 automóviles)	
	\$10 000.00
Decoración del jardín	
	\$4 000.00
Dispensadores papel en rollo	
\$200.00	
	2 piezas \$ 400.0
Dispensadores toallas individuales	
	\$350.00
Dispensador de shampoo para mano	
	\$300
Exprimidor	
	\$25.00
Platos de barro en forma circular	
\$12.00	
	50 piezas \$ 600
Báscula	
	\$750.00
	<hr/>
	TOTAL \$ 25 331.00



## **MEJORAR EL SERVICIO**

Para poder lograr incrementar el servicio a cliente y mantenerlo, es necesario saber primero, como se está ofreciendo el servicio, los únicos que pueden proporcionar estos datos son los clientes, es importante preguntar personalmente a los clientes del restaurante acerca del servicio ofrecido, a través de unas simples preguntas que nos ayudarán a saber que tenemos que mejorar ya sea en servicio, limpieza, precio o atención.

Preguntaremos fecha y nombre para poder llevar un registro de las opiniones de los clientes, con el fin de mejorar el servicio la próxima vez. Anexando un cuadro de cinco renglones para saber comentarios mas específicos del servicio. Y agregando un comentario de agradecimiento por su sugerencia. El cuadro de opinión muestra claramente como debe ser realizado el cuestionario.

CUADRO DE OPINIÓN

*La Cabaña  
Del Viejo Oeste*

*Nos interesa su opinión*

FECHA \_\_\_\_\_  
NOMBRE \_\_\_\_\_

	EXELENTE	REGULAR	MALO
SERVICIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LIMPIEZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PRECIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATENCIÓN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Comentarios:*


Gracias por sus amables sugerencias, lo tomaremos en cuenta para ofrecerle cada día la mejor atención y servicio.

## CONCLUSIONES

El tener un manual de procedimientos dentro del restaurante La Cabaña del Viejo Oeste es de gran importancia ya que gracias a éste podemos darnos cuenta cuales son las actividades y responsabilidades que deben desempeñar por puesto. De igual manera debemos tomar en cuenta que la información que genera el manual de procedimientos generalmente es la idónea, pero al momento de la práctica es muy diferente y puede variar dependiendo de las necesidades de los clientes.

Al realizar el Manual de Procedimientos se observó que la metodología sugerida en los libros se cumplió pero el punto crítico fue la recopilación de la información ya que dentro del Restaurante no existen documentos de procedimientos a seguir así como no contar con un historial de ventas.

Con la elaboración de este Manual de Procedimientos se pretende lograr que todo el personal del Restaurante obtenga conocimiento de las actividades y responsabilidades al realizar su trabajo de una mejor manera.

Espero que este manual sea de gran utilidad para el Restaurante y que sea tomado en cuenta como consulta e inducción de personal ya que el Manual de Procedimientos es la base para la simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, establecimiento de información o bien modificación de la existente, uniformidad y control del cumplimiento de las rutinas de trabajo así como aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben de hacer y cómo deben hacerlo.

## BIBLIOGRAFÍA

### **Manual de ingeniería y organización industrial**

H.B.Maynard

Editorial Reverté

Tercera Edición

### **Administración de la producción e inventarios**

Fogarty · Blackstone · Hoffmann

Editorial CECSA

Segunda Edición

### **Administración de operaciones**

Lee J. Krajewski · Larry P. Ritzman

Editorial Prentice Hall

Quinta Edición

### **Administración de servicios**

Huete d' Andrea Reynoso Lovelock

Editorial Person Prentice Hall

Primera Edición

### **Mercadotecnia de servicios**

Christopher H. Lovelock

Editorial Person Educación

Tercera Edición