Manual de Estandarización Operacional y de Servicio del Departamento De Alimentos y Bebidas, con Enfoque al Posicionamiento y Recordación del Hotel Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels

Charolay Jaimes, Diana Fernández y Dilan Meza

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Universidad del Magdalena.

Nota del autor

Charolay Jaimes, Diana Fernández y Dilan Meza, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Universidad del Magdalena.

Cuenta con la revisión metodológica del profesor Rafael Tapia, de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Universidad del Magdalena.

La correspondencia relacionada con este proyecto debe estar relacionada a la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Universidad del Magdalena.

MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN OPERACIONAL Y DE SERVICIO

Tabla de contenido

Introducción 4
Justificación 4
Objetivo General 5
Objetivos Específicos 5
Marco de Referencia 6
Antecedentes 6
Marco Teórico 7
Descripción de la Empresa 8
Tamaño y sector empresarial 8
Filosofía Empresarial 8
Misión 8
Visión 9
Valores corporativos 9
Organigrama 9
Diagnóstico (Situación Actual) 10
Propuesta de Modelo de Servicio Integral 10
Definición y Desarrollo de la Propuesta 11
Indicadores de Mejora 14
Gestión de Riesgo 15
Gestión Humana 16
Trasformación Digital 18
Gestión Financiera 19
Diseño de Experiencia 20
Conclusiones 23
Referencias Bibliográficas 24
Anexos 25

Lista de Anexos

Anexo A. Comentarios en las Redes Sociales 25

Anexo B .Formato de Asistencia 26

Anexo C. Evaluación de Capacitación 27

Anexo D.Matriz de Riesgo 28

Anexo E. Fecha de capacitaciones 30

Anexo F. Plan de Capacitación 31

MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN OPERACIONAL Y DE SERVICIO

Introducción

La estandarización es un proceso dinámico mediante el cual se puede registrar el trabajo a realizar, la secuencia a utilizar, los materiales y las herramientas de seguridad, contribuyendo así a la mejora continua para lograr la competitividad global. La estandarización de los procesos en el departamento de alimentos y bebidas dentro del hotel Mendihuaca Caribbean Resort se convierte en una herramienta muy importante permitiendo así, crear una ayuda al control y gestión de todas las funciones que presente dicha área, determinado así los pasos secuenciales que generan valor agregado al producto o servicio y con una adecuada gestión la cual permita incluir un modelo integral que logre un equilibrio entre precisión, recursos y sus tiempo de ejecución.

Justificación

El diseño de la propuesta se llevará a cabo en el departamento de alimentos y bebidas del hotel Mendihuaca Caribbean Resort, dado que muchos de sus procesos aún no están estandarizados especialmente el área de servicio al cliente, en donde se detectan fallas por parte de sus colaboradores debido a que no siguen un parámetro de funciones específicas, siendo esto una de las causas que termina ocasionando malestar entre los huéspedes al no sentir que se está prestando un servicio de calidad.

Con el desarrollo de esta propuesta se buscan idear planes de acción y estrategias para eliminar las causas que provoquen todas las posibles fallas y errores que están afectando el desempeño de los procesos, con el fin de brindarle a la empresa un procedimiento documentado que permita lograr estandarizar la manera en la que se llevan a cabo las funciones operativas y de servicio de A&B para obtener así el mejoramiento del

servicio al cliente y apuntar a su satisfacción , lo cual permitirá lograr un buen posicionamiento y de esta forma generar buenas críticas y recomendaciones.

Objetivo General

Crear un manual que permita estandarizar los procesos de prestación del servicio del departamento de alimentos y bebidas del hotel Mendihuaca Caribbean Resort y mejorar la experiencia de los usuarios del restaurante.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar al personal del hotel sobre la estandarización de los procesos operativos, con el fin de promover una cultura de calidad en la prestación del servicio.
- Establecer un manual de estandarización que permita dar a conocer la viabilidad y funcionalidad del proyecto implementado en el hotel Mendihuaca Caribbean Resort.
- Propiciar las condiciones necesarias para el desempeño eficiente del personal involucrado, manteniendo las políticas internas establecidas por el hotel.
- Desarrollar estrategias en el servicio con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del restaurante lo cual ayude a ser más ameno su tiempo de espera.

MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN OPERACIONAL Y DE SERVICIO

Marco de Referencia

Antecedentes

Durante la búsqueda se encontraron antecedentes académicos los cuales abordan el tema de la estandarización de procesos:

Trabajo de grado de la Universidad Agustiniana elaborado por Angie Melissa Avendaño Forero y Karol Andrea Cortes en donde plantean la estandarización de los procesos operativos de Casablanca 98 Hotel. Según Gestión de Activos Turísticos (GAT), cuando se habla de estandarización en hoteles, se refiere al conjunto de acciones mediante las cuales se garantiza que los distintos procesos y actividades realizadas se rigen por patrones definidos.

Diseño De Una Guía Para El Diagnóstico De La Gestión De Las Operaciones En Un Entorno De Servicios De Restaurante elaborado por Juan Sebastián Vélez Arenas de la Universidad Icesi en la ciudad de Cali en la que manifestó que Un restaurante es una empresa de servicios y de productos de alta variabilidad cuya función principal consiste en brindar un servicio de alimentación y que los clientes queden plenamente satisfechos teniendo la mejor atención y el mejor recuerdo del sitio.

Diagnóstico de la gestión por procesos en los Hoteles del Municipio de Medellín elaborado por Natalia Montoya De Bedout y Manuela Aguilar Villegas de la Escuela de Ingeniería de Antioquia en donde expresan que se logró evaluar el estado de la gestión y control por procesos de los hoteles del municipio de Medellín, lo cual mostró que éstos cumplían con casi todas las subvariables evaluadas, pero en algunos casos la calificación no era óptima y podían convertirse en una debilidad ya que su manejo no era el apropiado.

Marco Teórico

Para sustentar la propuesta planteada por el grupo investigador se presentan los siguientes postulados.

De acuerdo con el autor Álvarez (1996) dijo que un manual se define como un libro que contiene lo más sustancial de un contenido y que este sirve para transmitir conocimientos y experiencias.

Se puede definir a la estandarización como todo aquello que está documentado y norma el "quehacer" y el comportamiento de la gente (Sosa, 2004).

Los procesos son secuencias de actividades lógicas que se relacionan con los recursos de las organizaciones e involucran directamente a quienes lo llevan a cabo, a estos procesos se les atribuye valor para dar resultados (Hernández y Burgos, 2005).

Seguido de (Álvarez, 2012) quien Expresa que existen múltiples definiciones de procesos dependiendo del enfoque que se proporcione y que sin embargo se puede definir a un proceso como "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan.

Con lo mencionado anteriormente se abre paso para crear una estandarización de procedimientos que permita hablar un mismo idioma entre las partes que intervienen. También es importante reconocer que los procesos interactúan porque comparten "productos"; para ello, los límites han de estar fuera del departamento o unidad organizativa (Pérez Fernández, 2012)

MANUAL DE ESTANDARIZACIÓN OPERACIONAL Y DE SERVICIO

Descripción de la Empresa

Mendihuaca Caribbean Resort by Lewe Hotels; Se encuentra a 10 minutos en coche del parque nacional Tayrona. Las habitaciones son cómodas y están decoradas en colores tropicales, todas tienen baño privado, TV y aire acondicionado. El Mendihuaca Caribbean Resort alberga un restaurante y bar que sirve comida caribeña y bebidas tropicales, también hay un centro de fitness y un centro de negocios y cuenta con una recepción 24 horas, además, tiene una sala de juegos y servicio de lavandería. La ciudad de Santa Marta se encuentra a 40 minutos en coche y el aeropuerto internacional Simón Bolívar está a 50 km del hotel.

Tamaño y sector empresarial

Mendihuaca Caribbean Resort by Lewe Hotels, cuenta con 16 módulos (edificios) para un total de 160 villas dividas en apartamentos múltiples, desde acomodaciones dobles hasta óctuples. Adicionalmente el Resort cuenta con un restaurante con capacidad para 150 personas alojadas. El hotel cuenta con una planta fija de personal de 64 colaboradores y en temporadas altas se cuenta con un personal extra de 40 colaboradores adicionales a la planta, aproximadamente.

Filosofía Empresarial

Misión: Somos el único resort ubicado en las estribaciones de la Sierra Nevada de Santa Marta y el Parque Nacional Natural Tayrona. Brindando satisfacción a todos nuestros visitantes; ofreciendo un servicio de excelencia en descanso, tranquilidad, confort, recreación, negocios y exquisita gastronomía. Comprometidos con la sostenibilidad del medio ambiente y bienestar, crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores.

Visión: En el 2018 será el primer resort en Santa Marta con todas las comodidades del modernismo rodeado de un entorno ecológico, donde se pueda llegar a un verdadero descanso familiar y realizar eventos empresariales o sociales, brindando un servicio de calidad que genere satisfacción en los clientes. Buscando un enfoque innovador con nuevos paquetes, tours ecoturísticos, estrategias de marketing, campañas publicitarias y modernización de las instalaciones.

Valores corporativos

- Integridad, confianza, honestidad, transparencia.
- Responsabilidad, puntualidad, lealtad, amor por la institución.
- Alegría, entusiasmo, simpatía, higiene y pulcritud.
- Respeto, disciplina, perseverancia.

Organigrama



Fuente: Información suministrada por el hotel en estudio

Diagnóstico (Situación Actual)

Actualmente el hotel Mendihuaca Caribbean Resort by Lewe Hotels, se evidencia la falta de preocupación por el servicio en la gestión operacional del hotel, la cual abarca los departamentos de alimentos y bebidas, recepción, ama de llaves, mantenimiento; esto debido a que el personal de cada departamento mencionado no cuenta con las actitudes y aptitudes para llevar a cabo sus funciones con excelencia y por consiguiente prestar un servicio de calidad, de acuerdo con las políticas de la compañía. Es importante destacar que la gran mayoría del personal del hotel es proveniente de la región; por tanto, se evidencia la falta de capacitación y estudios concernientes a turismo, en términos generales se podría mencionar que el personal es ´´empírico´´ y esto repercute directamente en el servicio.

Propuesta de Modelo de Servicio Integral

La propuesta se encuentra basada en el manual de estandarización operacional y de servicio del departamento de alimentos y bebidas, con enfoque al posicionamiento y recordación del Hotel Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels; a su vez tiene como finalidad mejorar los procesos de servicio en el área anteriormente mencionada, el cual actualmente no cuenta con los parámetros necesarios para prestar un servicio óptimo y de calidad. Por medio del proceso de estandarización y reconocimiento se busca lograr posicionamiento en el destino y ser recordado por sus huéspedes. Es importante mencionar que la estandarización permitirá la optimización de los procesos aplicados al servicio del Resort, que a su vez deberán estar en constante seguimiento por parte de los funcionarios del departamento. Para garantizar el proceso de estandarización, la constancia y el

seguimiento por parte de los líderes del departamento de área, de la dirección operativa y gerencia general, jugaran un papel importante; ya que por medio de evaluaciones internas y externas se determinará el cumplimiento del manual de estandarización y por consiguiente se evidenciará el mejoramiento del servicio.

Definición y Desarrollo de la Propuesta

Al hablar de un manual de estandarización se hace referencia a aquellos parámetros y lineamientos que debe seguir una organización para llevar a cabo los procesos que permitan un funcionamiento de calidad y oportuno. La propuesta de servicio integral aplicada al departamento de alimentos & bebidas del Resort, estará fundamentada y desarrollada en cuatro capítulos que tratan de abarcar los siguientes aspectos:

Capítulo 1: Capacitación del personal y Personalización del servicio de atención a la mesa. En este capítulo se determinará los programas de capacitación de personal son un elemento fundamental de cualquier empresa exitosa con el fin de sensibilizar al personal del hotel sobre la estandarización de los procesos operativos.

Capítulo 2: Presentación y calidad de platos, de acuerdo con los estándares y políticas de la compañía teniendo en cuenta los tiempos y movimientos en el departamento de alimentos y bebidas. Este capítulo tratara de crear estrategias en el servicio con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del restaurante lo cual ayude a ser más ameno su tiempo de espera.

Capítulo 3: Detalles y experiencias en la atención (Momentos de verdad) El objetivo principal es propiciar las condiciones necesarias para el desempeño eficiente del personal involucrado reconozca la atención a los detalles los cuales deben tener claridad y

que se desarrollen linealmente con la visión y la misión de la empresa, para logar que el cliente externo se encuentre plenamente satisfecho, permitiendo que se recupere no solo clientes sino la credibilidad del hotel también.

Capítulo 4: Medidas de bioseguridad: La finalidad de este capítulo es determinar el nivel de conocimientos sobre las medidas de bioseguridad antes y después de recibir el programa de capacitación.

En la siguiente imagen se plantea abordar un plan de capacitación acorde a los capítulos presentados anteriormente.

PLAN DE CAPACITACION - MANUAL DE ESTANDARIZACION DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS & BEBIDAS														
Items	Tema	Tipo de formacion					Responsables	Dirigido a	Mes de prog					
		Pertenece a	Capacitacion	Charla	Taller	Curso corto			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1	Presentacion general manual de estandarizacion	General-Apertura		X			Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.1	Personalizacion del servicio de atencion a la mesa	Cap. 1: Personalizacion		X			Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.2	Atencion al detalle y necesidades del cliente	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.3	El servicio como plus para el posicionamiento del departamento de alimentos & bebidas	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.4	Experiencias y momentos de verdad en la atencion a la mesa	Cap. 1: Personalizacion			X		Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.5	Protocolos de servicio en establecimientos gastronomicos	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
1.6	Programa de resarcimiento, aplicado al departamento de alimentos & bebidas	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x	
2	Presentacion y calidad de los platos de acuerdo con los estandares y politicas de la compañía	Cap.2: Presentacion y calidad de los platos		X			Jefe de alimentos & bebidas	Cocineros, auxiliares de cocina, maitre, capitanes de servicio, meseros						x
		Cap.2:												

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Con este plan de capacitación y formación continua se pretende aumentar la competencia del departamento de alimentos y bebidas entro del hotel, permitiendo que se vuelvan más consciente de los procedimientos adecuados para la realización de sus tareas básicas de una excelente manera y permitiendo así una buena impresión en el cliente externos.

Indicadores de Mejora

A través de estos indicadores se pretende que los procesos de control cumplan con los objetivos establecidos por la organización con la finalidad de ellos llegar a un nivel adecuado de calidad y la óptima utilización de recursos.

INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICION	META
EFICIENCIA	MENSUAL	≥ 100%
OPORTUNIDAD	MENSUAL	≥ 100%
CALIDAD	MENSUAL	≥ 100%

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Indicadores de eficiencia: Su objetivo es evaluar el uso racional de los recursos disponibles (Talento humano, insumos, infraestructura, recursos económicos) y esfuerzos dedicados a la consecución de los productos o servicios y alcanzar los objetivos, se estima un porcentaje de mejora del 60%

Indicadores de oportunidad: Consisten en entregar el producto, servicio o recurso en el tiempo pactado y de acuerdo con los estándares internos y externos establecidos, además de poner en movimiento el proceso de cambio o la acción inmediata ante alguna inconformidad por parte del cliente, garantizando su fidelidad, se estima un porcentaje que sea mayor o igual al 100%

Indicadores de calidad: Este tipo de indicador no está diseñado solo desde la perspectiva del cliente, también toma en cuenta del proceso de la prestación del servicio y contando con los principales componentes del proceso desde el componente cliente hasta el componente proveedor, se estima un porcentaje que sea mayor o igual al 100%.

Gestión de Riesgo

Para realizar el adecuado análisis de los riesgos dentro Hotel Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels se tendrán en cuenta aquellos que generan mayor impacto el desarrollo e implementación del manual.

Aplicacion y supervision de controles aplicados a la estandarizacion	Falta de interes de los lideres de areas, para velar por la aplicación del manual de estandarizacion	Estrategico-de cumplimiento	Causado por la falta de capacitacion de los lideres de areas para supervicion del manual de estandarizacion o por falta de preparacion del personal del proceso	Afectacion del producto/servicio	3	2	6	Bajo	2	Capacitaciones y charlas del proceso de estandarizacion	4	8	De Alerta	Check list y guias de verificacion y cumplimiento	Operaciones y lider de proceso	30-may-21	Reunión con los jefes de áreas para establecer pasos para una correcta estandarización, en dichas reuniones se revisa el cumplimiento de check list y guias de verificacion
Preparacion de alimentos & cumplimiento de buenas practicas de manufactura	Causado por el no uso de elementos de protección personal adecuados para realizar la tarea de picado y cortado ,tampoco saber utilizar un cuchillo adecuadamente	Operativos	Contacto con objetos cortantes	Afectación al Personal	3	3	9	Medio	3	Uso de EPP para las actividades de cocina, control y revision por el SG SST	3	9	De Alerta	Establecer matriz de EPP para cocina y restaurante, mediante ella verificar si los EPP en uso, generan seguridad a los colaboradores y alimentos	Jefe de cocina, Jefe de alimentos y bebidas, Analista de SG SST	15-jun-21	Se evidencio que se reforzaron y se exipplicaron nuevante el buen uso de las EPP y los riesgos asociados al mal porte de las mismainvintando siempre a que sean cuidadosos .
Control de alimentos preparados (Antes y despues de su preparacion) (BPM) (Este item es en el riesgo que los alimentos o los platos presenten inconsistencias, debido a tener productos o materia prima de baja calidad, seleccion de proveedores erronea, mala manipulacion y conservacion por la cocina, falta de limpieza y control de alimentos perecederos y no perecederos)	Vencimiento, contaminación, mal almacenamiento, perdida de la cadena de frio, mal proceso en el transporte, selección de proveedor no conveniente para las necesidades de la empresa	Operativos	Causado por agentes biologicos y manipulacion	Afectacion a los clientes y empresa	3	3	9	Medio	3	Inventarios mensuales, control de stock & FIFO	2	6	De Alerta	Realizar inventarios aleatorios, de 2 a 3 veces en el mes. Incluir en inventarios y revision a profesionales en BPM e inocuidad alimentaria	Operaciones, Jefe de cocina, Jefe de alimentos y bebidas	30-jun-21	Se evidencio la creación de un check list de alimentos vencidos y próximos a vencer, con capacitación al personal en BPM
Contar o disponer con los utensilios y herramientas del departamento de A & B.	Contaminacion cruzada de los alimentos y presentacion inadecuada	Afectación de producto y/o servicio	Debido a la poca inversion e intervencion administrativa para realizar cambios en temas de activos como: estufas, planchas, campanas, vajilleria, cubertería, entre otros.	Afectacion del producto/servicio	4	3	12	Alto	4	Inventarios y reporte de activos para baja	3	12	No Aceptable	Realizar presupuesto con un rubro para cambio de activos y utensilios de cocina y restaurante	Alta gerencia, operaciones y lider de proceso	30-may-21	Se evidencio que no se tiene un presupuesto que permita conocer cuales son los estados en los que se encuentran los utencilos de cocina y restaurantes
Cronograma programado en jornadas de limpieza para restaurante y cocina	Contaminacion de los alimentos, falta de buenas practicas de manufactura, imagen del producto/servicio	Afectación de producto y/o servicio	Debido a la coordinacion para realizar actividades de limpieza profundas, las cuales aplican como BPM, adicionalmente no hay un sistema de gestion aplicable para la inocuidad del area	Afectacion a los clientes, productos y servicios	3	3	9	Medio	3	Seguimiento y control del cronograma	4	12	No Aceptable	Verificacion del cumplimiento del cronograma, mediante inspecciones planeadas y no planeadas	Operaciones y lider de proceso	30-may-21	No se cumplieron con actividades programadas de limpieza, debido a las variaciones de ocupacion del hotel
Presentacion de platos	Mal montaje y presentacion de platos, utencilos de menaje en mal estado	Operativos	Causado por la falta de seguimiento y control del proceso de estandarizacion	Afectacion a los clientes, producutos y servicios	3	3	9	Medio	3	Supervision por parte del jefe de cocina, capitanes, maitre, meseros	3	9	De Alerta	Recetas estandar con imágenes de cada uno de los platos o realizar talleres de cocina	Lideres de proceso, Maitre, Capitanes de servicio, Meseros	30-jul-21	Se evidencio la restucturacion de las recetas estandar de los platos y se realizaron talleres en cocina, permitiendo asi que la presentacion sea acorde a lo esxpresado en la receta , ademas se hizo alto enfasis en el cuidado de los

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Gestión Humana

El objetivo principal es identificar las características, competencias y conocimientos que se requieren para los diferentes puestos de trabajo, se realizar una descripción de los principales cargos del departamento de alimentos y bebidas dentro del hotel Mendihuaca , las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia , el propósito general es de preparar, desarrollar e integrar a todo el departamento en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos adaptandolos a las exigencias cambiantes del entorno.

A continuación, se presenta el perfil del capacitador

DESCRIPCION DEL PUESTO DE TRABAJO	
EMPRESA	Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels
CARGO	Capacitador
AREA/SECTOR	Alimentos & Bebidas
OBJETIVO PRINCIPAL DEL CARGO	
Su objetivo principal es preparar a nuestros equipos de asistencia y atención al cliente mediante la realización de seminarios y cursos interactivos.	
PRINCIPALES ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	
Desarrollar material educativo digital e impreso	
Identificar las carencias de capacidades tanto individuales como de todo un equipo	
Evaluar el impacto de cada curso educativo a partir del desempeño del personal y la satisfacción del cliente	
Mantener registros actualizados de los planes de estudio y los materiales para la capacitación	
COMPETENCIAS REQUERIDAS	**CARACTERISTICAS PERSONALES REQUERIDAS PARA EL CARGO**
Trabajo Grupal	Disposicion
Interacción	Espiritu/Don de servicio
Comprometer y motivar	Atencion al detalle
Buscar distintas técnicas de aprendizaje	Resolutivo
FORMACION	**CURSOS**
Minimo : tecnico en Recursos Humanos	**Minima:** Atencion y servicio al cliente
Deseable : profesional en gerencia del Recursos Humanos	**Deseable**:Conocimiento de software de gestión del aprendizaje

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente sus funciones asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes. Estas capacitaciones serán tomadas por el jefe de

A&B, el capitán de servicio, auxiliar de cocina, cocinero, panadero, stewart ,maître , meseros y barman.

Teniendo en cuenta el marco legal sanitario y educativo que aplica a la formación en bioseguridad y salud ocupacional . El hotel deberá proporcionar los EPP a sus empleados, los cuales deberán cuidar en caso de ser reutilizables y desechar adecuadamente en caso de ser desechables o de un solo uso.

En el caso del personal de cocina que no esta en contacto con el cliente debe portar mascarilla únicamente recordando el frecuente lavado de manos y para los demas cargos que si tienen contanto con el cliente es recomendable que se le brinde el servicio por lo menos con una distacia de 2 metros o 1.5 metros y es indispensable el uso de mascarilla y careta protectora.

MATRIZ DE EPP (ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL)									
DEPARTAMENTO ALIMENTOS & BEBIDAS									
CARGOS	DESCRIPCION EPP								
	UNIFORME (DE ACUERDO AL CARGO)	GAFAS DE PROTECCION	TAPABOCA	CARETA FACIAL DE PROTECCION	GUANTES	DELANTAL	BOTAS	MALLA O GORRO	ZAPATOS ANTIDESLIZANTES
									
Jefe de alimentos & bebidas	X	NA	X	X	X	NA	NA	NA	X
Jefe de cocina	X	NA	X	NA	NA	X	NA	X	X
Cocinero	X	NA	X	NA	NA	X	NA	X	X
Auxiliar de cocina	X	NA	X	NA	NA	X	NA	X	X
Steward	X	NA	X	NA	X	X	X	X	X
Panadero	X	NA	X	NA	X	X	NA	X	X
Maitre	X	NA	X	X	X	NA	NA	NA	X
Capitan de servicio	X	NA	X	X	X	NA	NA	NA	X
Mesero	X	NA	X	X	X	NA	NA	X	X

Observaciones/especificaciones	Los elementos de proteccion personal, definidos en la anterior matriz deben ser suministrados por parte del empleador y debaran ser entregados en optimas condiciones
	El colaborador informara si requiere cambio de sus EPP, siempre y cuando esten deteriorados o requieran cambio
	Se han adicionado otros EPP, con el fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y salvaguardar la vida de colaboradores y clientes
	Por parte del encargado del SG SST y lideres de proceso, se realizaran inspecciones para verificar que los colaboradores cumplan con el correcto uso de los EPP
	Se realizaran capacitaciones para el correcto uso de los EPP, especificados en la matriz
	Se podra realizar cambios en la matriz, de acuerdo a la mejora continua e implementaciones

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

En esta matriz se muestra como estan distribuidos los elementos de proteccion personal de cada uno de los colaboradores dentro del departamentos de A&B del Hotel Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels.

Trasformación Digital



Se diseño una página web con la finalidad de aportar un enfoque hacia las capacitaciones logrando el beneficio y el propósito de fomentar nuevas visiones, nuevas maneras de promover e incentivar el mejoramiento continuo en las labores diarias, la página web contara con una estructura básica de forma que fuera simple, dinámica y amigable con los usuarios, en ella se puede encontrar el cronograma de las capacitaciones con las fechas, horas y lugar donde se harán, formularios de inscripción, galería de fotos e información de contacto y las redes sociales

https://diplomado00.webnode.com.co/?_ga=2.225835802.1674650313.1620915530-341081105.1620500862

Gestión Financiera

A continuación, se presenta el presupuesto de inversión el cual se estima que será de $39.334.363 pesos (treinta y nueve millones trecientos treinta y cuatro mil trecientos sesenta y tres pesos) cabe mencionar que el hotel cuenta con un salón de eventos y que por lo tanto no estará incluido en los conceptos de gastos

Adicionalmente se incluye en el presente presupuesto como parte de la nómina los siguientes asesores (Profesional en estandarización, especialista en proyectos, capacitadores en BPM, servicio al cliente y bioseguridad) los cuales apoyarán en el desarrollo del manual de estandarización.

Presupuesto Proyecto Manual de Estandarización Operacional y de Servicio del Departamento De Alimentos y Bebidas, con Enfoque al Posicionamiento y Recordación del Hotel Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe Hotels			
Concepto del Gasto	**Valor Unitario**	**Cantidad**	**Valor Total**
Impresión de textos de apoyo (fichas técnicas u otros)	$ 200.000	4	$ 800.000
Equipo de computo	$ 1.000.000	4	$ 4.000.000
Proyector viedo beam	$ 980.000	1	$ 980.000
Refrigerio	$ 500.000	3	$ 1.500.000
Reestructuracion de los procesos operacionales y de servicio	$ 510.000	1	$ 510.000
Honorarios profesional en estandarizacion	$ 1.947.478	1	$ 1.947.478
Honorarios especialista en proyectos	$ 1.947.478	1	$ 1.947.478
Capacitador en BPM	$ 1.504.869	1	$ 1.504.869
Capacitador en Servicio al cliente	$ 1.504.869	1	$ 1.504.869
Capacitador en protocolos de Bioseguridad	$ 1.504.869	1	$ 1.504.869
investigacion de mercado de viabilidad del proyecto	$ 1.400.000	1	$ 1.400.000
Encuesta de aceptacion (aprobacion de los clientes)	$ 1.000.000	1	$ 1.000.000
Elementos de proteccion personal (bioseguridad)	$ 80.000	30	$ 2.400.000
elementos de dotacion	$ 120.000	30	$ 3.600.000
Cetificados BPM	$ 80.000	30	$ 2.400.000
Carnet de manipulacion de alimentos	$ 20.500	30	$ 615.000
Curso auditor interno integral ISO 9001 2015	$ 806.000	1	$ 806.000
Visita de cliente misterio	$ 320.000	2	$ 640.000
Auditoria interna	$ 1.000.000	2	$ 2.000.000
Evaluacion de desempeño	$ 300.000	1	$ 300.000
Encuesta satisfaccion al cliente	$ 400.000	1	$ 400.000
Programa de fidelizacion y resarcimiento	$ 560.000	5	$ 2.800.000
Auditoria externa para la certificacion del manual de estandarizacion iso 9001:2015	$ 4.200.000	1	$ 4.200.000
Informe de auditoria	$ 573.800	1	$ 573.800
Total del proyecto	**$**		**39.334.363**

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Diseño de Experiencia

La leyenda comienza así:

Aquel día que no olvidaré fue uno de los días más importantes de mi vida

Decidí ir a visitar el Restaurante del hotel Mendihuaca Caribbean Resort

Tomé esta decisión porque iba de camino hacia la ciudad de Riohacha y el hotel queda en toda la vía hacia mi destino, adicionalmente pedí referencias de la comida del restaurante y me informaron que la comida era exquisita y que su personal se caracterizaba por ser cálidos y amables.

El restaurante del hotel tiene un diseño único y bastante representativo de la región: al entrar pude ver un mural de figuras indígenas y el nombre del restaurante es alusivo a la cultura indigena de los Arhuacos.

Describe los deseos y expectativas que tendrías como cliente.
Mientras me sentaba en la mesa solo me imaginaba probando una deliciosa cazuela de mariscos con patacones y una limonada cerezada, moria por este plato en esos momentos.

Segundo paso. Primera impresión

Al llegar o experimentar o tener en mis manos por primera vez…

Ví	**Escuché**	**Sentí**
Un hermoso lugar rodeado de naturaleza con hermosas piscinas y un restaurante maravilloso	Escuche que en el restaurante del hotel preparaban una comida exquisita y muy tropical respetando la autenticidad de la región	Mientras esperaba por el plato principal, me llevaron a la mesa una deliciosa entrada de plátanos chips con suero costeño, fue lo más delicioso que pude haber probado antes del plato fuerte

Impacto de llegada

Tercer paso. Continuidad

Mientras esperaba que llegara mi plato

Ví	**Escuché**	**Sentí**
Un trato agradable por parte de los colaboradores y su buen servicio característico Además, contaban con todas las medidas de bioseguridad.	Todas las opciones de l carta y por supuesto la sugerencia del Chef, toda esta experiencia era muy atractiva para mí, solo me imaginaba deleitando mi paladar con la cazuela de mariscos	una sensación agradable al paladar al probar el plato fuerte que deseaba, la atención fue excelente y personalizada tanto así que me sentía en mi hogar

Cuando se levantó el telón o cuando lo prendí o lo usé o los tomé y seguí mi recorrido…

Ví	**Escuché**	**Sentí**
Que la presentación del plato era muy llamativa y atractiva, no podía esperar a probarla	Que a veces el servicio del restaurante podía ser tipo Buffet o a la carta y que podía comer en el restaurante o reservar una mesa frente al mar, solo pagando un costo adicional	Tranquilidad al reservar mi mesa romántica frente al mar y poder disfrutar de una puesta de sol mientras me deleitaba con mi platillo

Estado de ánimo: Estaba muy agradecida con todo lo que hicieron por mí, ya que hice una sugerencia de cambio de unos de los ingredientes que tenía mi plato debido a que era alérgica. y dicha sugerencia fue tomada en cuenta, al consumirlo junto con mi bebida, sentí que en mi paladar empezó una fiesta de sabores ya que era una sensación que nunca había vivido.

Cuarto paso. Impacto de salida

Al terminar de deleitar mi paladar con el maravilloso plato que había solicitado y además de quedar satisfecha, me di cuenta de que el restaurante del hotel cumplio con mis expectativas y todo lo que esperaba, simplemente hicieron que me fuera muy feliz y quedar

con ganas de tomar todos los servicios del hotel, solo con saber lo exquisito de la comida, no me puedo imaginar lo maravilloso que deben ser sus demás servicios.

Quinto paso. Recomendación

Al retirarme del restaurante, se acercó una mesera y me solicitó mis datos para rellenar una encuesta de satisfacción del servicio.

Al rellenar la encuesta sólo tenía por decirles que su comida era exquisita, que su personal era de lo mejor y que simplemente quede con ganas de más. Y que seguramente volvería con mis familiares y algunos amigos en vacaciones.

De aquí en adelante solo he hecho nada más que recomendar con mis conocidos el restaurante del Hotel Mendihuaca Caribbean Resort.

Conclusiones

El presente proyecto tiene como finalidad mejorar las bases para la implementación de la estandarización en el hotel Mendihuaca Caribbean resort, con el objetivo de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y de las prestaciones de servicio en el departamento de alimentos y bebidas logrando integrar a todo el personal hacia un cambio en calidad y responsabilidad. Además de respaldar las actividades de mejora como las capacitaciones las cuales ayudaran a mejorar la disciplina operativa y asegura un marco de control que genera valor en el proceso

Con respecto al nivel de quejas y comentarios negativos que se manifiestan en las redes sociales se contara con mecanismo para documentarlas, medirlas y actuar esperando que durante el desarrollo del proyecto se obtengan resultados positivos que mejoren los

procesos y permita generar una recordación en los clientes consiguiendo el posicionamiento en el destino.

Referencias Bibliográficas

Avendaño forero Angie Melisa & Cortes Polonia, Karol Andrea. (2018, febrero). Estandarización de procesos operativos Casablanca 98 hotel. Universitaria Agustiniana. http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/559/AvendanoForero-AngieMelisa-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

GOMEZ, Fernando. Estandarización y documentación de los procesos operativos de la empresa Montaind Ltda. Con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Universidad Autónoma de Occidente. Trabajo de grado: 2012. Santiago de Cali. Páginas 29, 34, 43, 53.

Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe – Encuentra tu Aventura – Somos tayrona. (s. f.). Mendihuaca Caribbean Resort By Lewe. Recuperado 04 de junio de 2021, de https://mendihuaca.com.co/

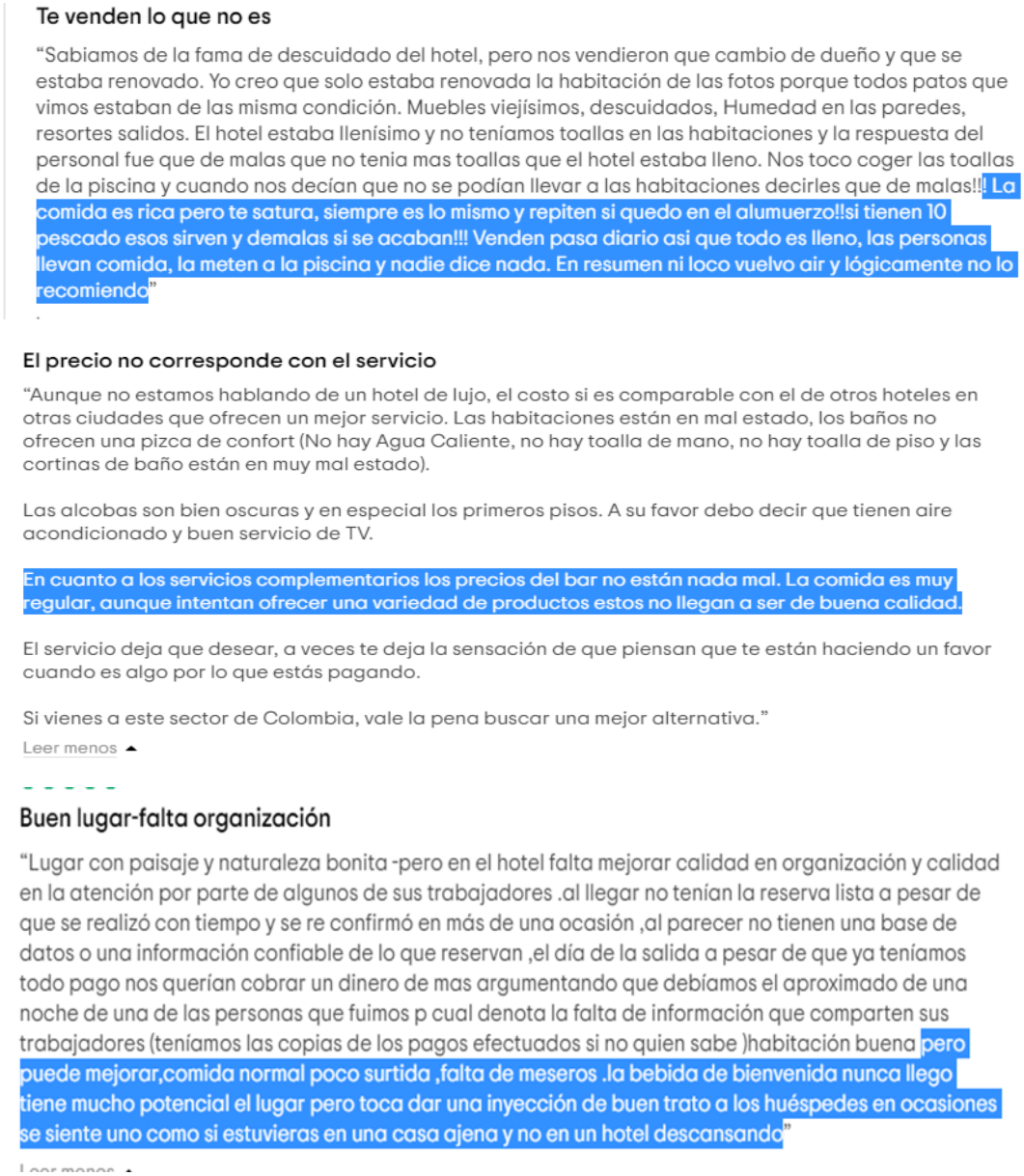
Mallar, Miguel Ángel. (s. f.). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. Revista Científica «Visión de Futuro».https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf

Natalia Montoya De Bedout & Manuela Aguilar Villegas. (2011, noviembre). Diagnóstico de la gestión por procesos en los Hoteles del Municipio de Medellín. Escuela de Ingeniería de Antioquia. https://repository.eia.edu.co/bitstream/handle/11190/1111/MontoyaNatalia_2011_DiagnosticoGestionProcesos.pdf;jsessionid=D3AB9DE0CD82FC0CA481C5C7B0EB93DC?sequence=7

Vélez Arenas, Juan Sebastian. (2012, enero). Diseño de una guía para el diagnóstico de la gestión de las operaciones en un entorno de servicios de restaurante. Universidad Icesi.https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/79453/1/velez_dise%c3%b1o_guia_2012.pdf

Anexos

Anexo A. Comentarios en las Redes Sociales



Te venden lo que no es

"Sabiamos de la fama de descuidado del hotel, pero nos vendieron que cambio de dueño y que se estaba renovado. Yo creo que solo estaba renovada la habitación de las fotos porque todos patos que vimos estaban de las misma condición. Muebles viejísimos, descuidados, Humedad en las paredes, resortes salidos. El hotel estaba llenísimo y no teníamos toallas en las habitaciones y la respuesta del personal fue que de malas que no tenia mas toallas que el hotel estaba lleno. Nos toco coger las toallas de la piscina y cuando nos decían que no se podían llevar a las habitaciones decirles que de malas!!! La comida es rica pero te satura, siempre es lo mismo y repiten si quedo en el alumuerzo!!si tienen 10 pescado esos sirven y demalas si se acaban!!! Venden pasa diario asi que todo es lleno, las personas llevan comida, la meten a la piscina y nadie dice nada. En resumen ni loco vuelvo air y lógicamente no lo recomiendo"

El precio no corresponde con el servicio

"Aunque no estamos hablando de un hotel de lujo, el costo si es comparable con el de otros hoteles en otras ciudades que ofrecen un mejor servicio. Las habitaciones están en mal estado, los baños no ofrecen una pizca de confort (No hay Agua Caliente, no hay toalla de mano, no hay toalla de piso y las cortinas de baño están en muy mal estado).

Las alcobas son bien oscuras y en especial los primeros pisos. A su favor debo decir que tienen aire acondicionado y buen servicio de TV.

En cuanto a los servicios complementarios los precios del bar no están nada mal. La comida es muy regular, aunque intentan ofrecer una variedad de productos estos no llegan a ser de buena calidad.

El servicio deja que desear, a veces te deja la sensación de que piensan que te están haciendo un favor cuando es algo por lo que estás pagando.

Si vienes a este sector de Colombia, vale la pena buscar una mejor alternativa."

Leer menos

Buen lugar-falta organización

"Lugar con paisaje y naturaleza bonita -pero en el hotel falta mejorar calidad en organización y calidad en la atención por parte de algunos de sus trabajadores .al llegar no tenían la reserva lista a pesar de que se realizó con tiempo y se re confirmó en más de una ocasión ,al parecer no tienen una base de datos o una información confiable de lo que reservan ,el día de la salida a pesar de que ya teníamos todo pago nos querían cobrar un dinero de mas argumentando que debíamos el aproximado de una noche de una de las personas que fuimos p cual denota la falta de información que comparten sus trabajadores (teníamos las copias de los pagos efectuados si no quien sabe)habitación buena pero puede mejorar,comida normal poco surtida ,falta de meseros .la bebida de bienvenida nunca llego tiene mucho potencial el lugar pero toca dar una inyección de buen trato a los huéspedes en ocasiones se siente uno como si estuvieras en una casa ajena y no en un hotel descansando"

Leer menos

***Anexo B* .Formato de Asistencia**

MENDIHUACA by LEWE	FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA	VERSION 001
		PAGINA 1 DE 1

Fecha :	Hora de inicio:	Hora de finalizacion :
Tema:		Lugar :
Responsable / Capacitador :		

Nº	Cedula	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Anexo C. Evaluación de Capacitación

MENDIHUACA by LEWE	FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACION	VERSION 001
		PAGINA 1 DE 1

TEMA :	RESPONSABLE:	FECHA :

El siguiente cuestionario tiene como objetivode evaluar las diferentes actividades de capacitacion desarrolladas durante la charla, talleres y cursos cortos, esta evaluacion es muy importante para nosotros, por favor maque con una X la respuesta que mejor reflejesu opcion :

OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACION	SI	NO
Los objetivos del programa estuvieron definidos de forma clara y concreta		
Los objetivos del programa respondieron a las necesidades de la capacitacion		
Los nuevos aprendizaje son utiles para desempeñar mejor sus funciones		
¿Con el programa ha obtenido nuevos conocimientos y aprendizajes?		

METODOLOGIA Y LOGISTICA DE LA CAPACITACION	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
¿Como clasifica usted la forma como se realizo el programa de capacitacion ?				
¿Como considera la motivacion y la valoracion de sus conoimientos y experiencias ?				
El material didactico utilizado en la capacitacion fue				
¿Como se sintio en el desarrollo de la capacitacion ?				

DESEMPEÑO DE LOS CAPACITADORES	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
El dominio del tema por parte del capacitador fue :				
La comunicación entre el capacitador y los capacitados fue :				
El respeto del capacitador hacia los capacitados fue :				
la motivacion del capacitador para la participacion de los capacitados fue :				

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

***Anexo D.*Matriz de Riesgo**

MENDIHUACA BY LEWIS	MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS	Grupo : 4	Manual de Estandarización Operaciona
		Estudiantes	Charolay Jaimes Diana Fernandez Dilan Meza

IDENTIFICACION DEL RIESGO					ANALISIS					VALORACION			
Actividad/Proceso	RIESGO	TIPO / CLASIFICACIÓN	GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE	POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO	PROBABILIDAD (De 1 a 5)	CONSECUENCIA (De 1 a 5)	Resultado	NIVEL DEL RIESGO	CONVERSIÓ	CONTROLES ACTUALES (Controles de ingeniería, señalización/ advertencias o controles administrativos o EPP)	EFICACIA DEL CONTROL (De 1 a 5)	Resultado	NIVEL DEL RIESGO
Capacidad de intervencion por parte de la alta gerencia para inversion en los procesos de estandarizacion	No cumplimiento de la estandarizacion debido a la intervencion de la alta gerencia	Estrategico	Causado por el control monetario o financiero de la compañia, debido a la falta de interes	afectacion a la organización, clientes y empleados	3	3	9	Medio	3	No se evidencia un control para este riesgo	5	15	No Aceptable
Implementacion y desarrollo del manual de estandarizacion	Cambios dentro de la organización, directivos o alta gerencia, lo anterior podria ocasionar los cambios de los procesos de estandarizacion o el cambio general del manual	Estrategico-de cumplimiento	Causado por el cambio constante de la alta gerencia y directivos	Afectacion del producto/servicio	2	2	4	Bajo	2	No se evidencia un control para este riesgo	5	10	De Alerta
Aplicacion y supervision de controles aplicados a la estandarizacion	Falta de interes de los lideres de areas, para velar por la aplicación del manual de estandarizacion	Estrategico-de cumplimiento	Causado por la falta de capacitacion de los lideres de areas para supervicion del manual de estandarizacion o por falta de preparacion del personal del proceso	Afectacion del producto/servicio	**3**	**2**	6	Bajo	2	Capacitaciones y charlas del proceso de estandarizacion	4	8	De Alerta
Cambio de la operacion hotelera o de la gerencia, que no permita aplicar los estadanres del manual	causado por cambio de politicas de la organizacion y reformulacion de estandares	Estrategico	Gobierno corporativo y alta gerencia	afectacion de la organicion y clientes	1	2	2	Muy Bajo	1	Juntas o asambleas de copropiedad, con el fin de elegir o dar continuidad a la operación de acuerdo a su gestion	2	2	Aceptable
Preparacion de alimentos & cumplimiento de buenas practicas de manufactura	Causado por el no uso de elementos de protección personal adecuados para realizar la tarea de picado y cortado ,tampoco saber utilizar un cuchillo adecuadamente	Operativos	Contacto con objetos cortantes	Afectación al Personal	3	3	9	Medio	3	Uso de EPP para las actividades de cocina, control y revision por el SG SST	3	9	De Alerta
Control de alimentos preparados (Antes y despues de su preparacion) (BPM) (Este item es en el riesgo que los alimentos o los platos presenten inconsistencias, debido a tener productos o materia prima de baja calidad, seleccion de proveedores erronea, mala manipulacion y conservacion por la cocina, falta de limpieza y control de alimentos perecederos y no perecederos)	Vencimiento, contaminación, mal almacenamiento, perdida de la cadena de frio, mal proceso en el transporte, selección de proveedor no conveniente para las necesidades de la empresa	Operativos	Causado por agentes biologicos y manipulacion	Afectacion a los clientes y empresa	3	3	9	Medio	3	Inventarios mensuales, control de stock & FIFO	2	6	De Alerta
Contar o disponer con los utensilios y herramientas del departamento de A & B.	Contaminacion cruzada de los alimentos y presentacion inadecuada	Afectación de producto y/o servicio	Debido a la poca inversion e intervencion administrativa para realizar cambios en temas de activos como: estufas, planchas, campanas, vajilleria, cuberteria, entre otros.	Afectacion del producto/servicio	4	3	12	Alto	4	Inventarios y reporte de activos para baja	3	12	No Aceptable

Cronograma programado en jornadas de limpieza para restaurante y cocina	Contaminacion de los alimentos, falta de buenas practicas de manufactura, imagen del producto/servicio	Afectación de producto y/o servicio	Debido a la coordinacion para realizar actividades de limpieza profundas, las cuales aplican como BPM, adicionalmente no hay un sistema de gestion aplicable para la inocuidad del area	Afectacion a los clientes, productos y servicios	3	3	9	Medio	3	Seguimiento y control del cronograma	4	12	No Aceptable
Limpieza de las mesas y areas de servicio	Uso de productos quimicos de alto peligro que pueden atentar con la salud del personal	Operativos	Accidentes causados por agentes químicos y agentes biologicos	Afectación al Personal	1	2	2	Muy Bajo	1	Supervision por parte de capitanes de servicio & Maitre	3	3	Aceptable
Presentacion de platos	Mal montaje y presentacion de platos, utencilos de menaje en mal estado	Operativos	Causado por la falta de seguimiento y control del proceso de estandarizacion	Afectacion a los clientes, producutos y servicios	3	3	9	Medio	3	Supervision por parte del jefe de cocina, capitanes, maitre, meseros	3	9	De Alerta
Atencion al cliente	Problemas causados por la falta de interes de los trabajadores hacia el cliente , lo que ocaciona demora en la entrega de los platos y demora en el tiempo de la toma de la oren	Operativos	Causado por el proceso de selección, falta de capacitacion y seguimiento	Afectacion a los clientes, producutos y servicios	3	4	12	Alto	4	Encuestas de satisfaccion	4	16	No Aceptable
Satisfaccion del cliente y voz a voz (Siempre debemos considerar la satisfaccion del cliente como un riesgo, ya que la calidad es subjetiva y en caso tal que no cumplamos con las expectativas del cliente, comensal, o huesped, debemos garantizar que nuestro proceso interno de reaccion de quejas y sugerencias no afecten la estandarizacion que se pretende lograr, a su vez que no permita el posicionamiento por malos comentarios mediante voz a voz)	Perdida de posibles clientes y visitantes, este riesgo representa el no cumplimiento de los estandares que influyen directamente en la satisfaccion del servicio	Imagen	Comentarios en redes sociales, encuestas de satisfaccion, voz a voz, anteriores a la aplicación del manual de estandarizacion que no permitan la visita de clientes y huespedes al hotel y por consiguiente al restaurante	Afectacion a los clientes, productos y servicios	5	4	20	Muy Alto	5	Encuestas de satisfaccion, comentarios en redes sociales	4	20	No Aceptable
Bioseguridad aplicada al departamento de A & B	Contaminacion y proliferacion de enfermedad contagiosa	De exposición de personas	Generado por enfermedad altamente contagiosa, en la actualidad COVID-19	Afectacion a los clientes , a la empresa, al ambiente, a la comunidad local	4	4	16	Alto	4	Seguimiento y verificacion por parte del SG-SST, lideres de areas y alta gerencia	3	12	No Aceptable
Cumplimiento y verificacion de la estandarizacion operacional y de servicio	Cambio constante del personal del departamento o falta de interes por parte de la alta gerencia	Operativos	Debido al cambio de la direccion general o junta directiva, o por falta de seguimiento y monitorio que permita la gestion	Afectacion a los clientes, productos y servicios	3	4	12	Alto	4	Manual de estandarizacion operacional y de servicio	3	12	No Aceptable

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Anexo E. Fecha de capacitaciones

AÑO CALENDARIO	FECHAS DE CAPACITACIONES																							
MAYO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
		PRESENTACION GENERAL MANUAL DE ESTANDARIZACION		PERSONALIZACION DEL SERVICIO Y ATENCION A LA MESA			ATENCION AL DETALLE Y NECESIDADES DEL CLIENTE			EL SERVICIO, PLUS DE POSICIONAMIENTO			EXPERIENCIAS & MOMENTOS DE VERDAD EN ATENCION				PROTOCOLOS DE SERVICIOS EN ESTABLECIMIENTOS			PROGRAMA DE RESARCIMIENTO, APLICADO AL DPTO				
		08:00 AM - SALON		02:00 PM - SALON			08:00 AM - SALON			08:00 AM - SALON			02:00 PM - SALON				02:00 PM - SALON			02:00 PM - SALON				
JUNIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
			PRESENTACION & CALIDAD DE LOS PLATOS			TIEMPOS & MOVIMIENTOS (OPTIMIZACION)		TALLERES DE COCINA					BPM - MANEJO DE ELEMENTOS/HERRAMIENTAS DE COCINA				HIGIENE Y APLICACIÓN DE NORMAS SANITARIAS				PRESENTACION CARTA - PRUEBAS			
			08:00 AM - SALON			08:00 AM - SALON		03:00 PM - RESTAURANTE/COCINA					08:00 AM - SALON GENERAL				10:00 AM - SALON				03:00 PM - RESTAURANTE/CO			
JULIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
	DETALLES & EXPERIENCIAS (MOMENTOS DE				MOMENTOS DE VERDAD EN RESTAURANTE	MOMENTOS DE VERDAD EN COCINA	MOMENTOS DE VERDAD EN ZONA DE BAR - PISCINA					NUEVAS TENDENCIAS Y EXPERIENCIAS EN SERVICIOS						GARANTIA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE							
	10:00 AM - SALON				10:00 AM - SALON	10:00 AM - SALON	10:00 AM - SALON					02:00 PM - SALON						02:00 PM - SALON							
AGOSTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
				MEDIDAD DE BIOSEGURIDAD				BIOSEGURIDAD APLICADA AL SERVICIO DE		EPP APLICADOS AL SERVICIO DE ALIMENTOS & BEBIDAS				INTELIGENCIA EMOCIONAL & MOTIVACION EN					GESTION DEL CAMBIO POR BIOSEGURIDAD					AUTOCI
				10:00 AM - SALON				10:00 AM - SALON		10:00 AM - SALON				02:00 PM - SALON					02:00 PM - SALON					02:00 SAL
SEPTIEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
			ROLES Y RESPONSABILIDADES			SOCIALIZACION DEL PLAN DE EMERGENCIA Y GENERALID			SERVICIO AL CLIENTE INTERNO & EXTERNO				TRABAJO EN EQUIPO & RESOLUCION DE CONFLICTO				MOTIVACION LABORAL			CLINICA EMPRESARIAL				RELAC INTERP AL
			10:00 AM - SALON			02:00 PM - SALON			02:00 PM - SALON				02:00 PM - SALON				02:00 PM - SALON			02:00 PM - SALON				02:00 SAL
OCTUBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2
	PREPARACION - AUDITORIA INTERNA																							
	08: 00 AM - SALON GENERAL																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	2

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto

Anexo F. Plan de Capacitación

PLAN DE CAPACITACION - MANUAL DE ESTANDARIZACION DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS & BEBIDAS																									
Items	Tema	Tipo de formacion					Responsables	Dirigido a	Mes de programacion														Cumplimiento	
		Pertenece a	Capacitacion	Charla	Taller	Curso corto			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Si	No
1	Presentacion general manual de estandarizacion	General-Apertura		X			Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.1	Personalizacion del servicio de atencion a la mesa	Cap. 1: Personalizacion		X			Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.2	Atencion al detalle y necesidades del cliente	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.3	El servicio como plus para el posicionamiento del departamento de alimentos & bebidas	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.4	Experiencias y momentos de verdad en la atencion a la mesa	Cap. 1: Personalizacion			X		Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.5	Protocolos de servicio en establecimientos gastronomicos	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
1.6	Programa de resarcimiento, aplicado al departamento de alimentos & bebidas	Cap. 1: Personalizacion	X				Direccion Operativa - Jefe de alimentos & bebidas	Colaboradores de cocina & restaurante					x									
2	Presentacion y calidad de los platos de acuerdo con los estandares y politicas de la compañía	Cap.2: Presentacion y calidad de los platos		X			Jefe de alimentos & bebidas	Cocineros, auxiliares de cocina, maitre, capitanes de servicio, meseros						x								
2.1	Tiempos & movimientos (optimizacion)	Cap.2: Presentacion y calidad de los platos	X				Direccion Operativa-Jefe de alimentos & bebidas-Jefe de cocina	Cocineros, auxiliares de cocina, maitre, capitanes de servicio, meseros						x								
2.3	BPM (Buenas Practicas De Manufactura) & manejo de herramientas/elementos de cocina	Cap.2: Presentacion y calidad de los platos	X				Direccion Operativa-Jefe de alimentos & bebidas-Jefe de cocina	Cocineros, auxiliares de cocina, maitre, capitanes de servicio, meseros						x								

Fuente: Elaboración propia de los autores del proyecto