PROGRAMA MODELO DE PERSONAL

RESTAURANTE MAR Y TIERRA

ALVARO DE AVILA

LISSETH PEÑA

LORENYS SERMEÑO

Director

ALEXANDER DAZA CORREDOR

Msc. en Administración

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

DIPLOMADO EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE III

2012 I

PROGRAMA MODELO DE PERSONAL PARA RESTURANTE MAR Y TIERRA

ALVARO DE AVILA

LISSETH PEÑA

LORENYS SERMEÑO

Memoria de grado sobre gestión de talento humano elaborado por los estudiantes de tecnología en gestión hotelera y turística.

Director

ALEXANDER DAZA CORREDOR

Msc. en Administración

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA

2012 I

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TABLA DE CONTENIDO 3

1. INTRODUCCION 7

2. JUSTIFICACION 8

3. OBJETIVOS 9

3.1 OBJETIVO GENERAL: 9

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: 9

4. PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO DE MAR Y TIERRA 10

4.1 FINALIDAD 10

4.2 MISION: 10

4.3 VISION 11

4.4 VALORES ORGANIZACIONAÑLES 11

4.5 Objetivo Estratégico 11

4.6 Mecánica de servicio 12

5. ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS 12

5.1 Organigrama: 13

6. VINCULACIÓN DEL PERSONAL 27

6.1 Reclutamiento: 28

6.1.1 Selección: 28

6.1.2 Recepción de la hoja de vida 28

6.1.3 Análisis y selección de las hojas de vida: 28

6.1.4 Entrevista: 28

6.2 Pruebas: 29

6.3 Verificación de datos (referencias y antecedentes): 29

6.4 Evaluación médica: 29

6.5 Evaluación de los socios: 29

6.6 Decisión de contratar: 29

6.7 Contratación……...…28

6.8 Inducción……...…28

6.9 Entrenamiento..……28

6.10 Capacitación……28

7. SEGURIDAD SOCIAL 31

8. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL 31

8.1 Política de Salud Ocupacional 32

8.2 Conformación y registro del comité paritario de salud ocupacional..... 32

9. Subprogramas De Salud Ocupacional: 33

9.1 Subprograma De Medicina Preventiva Y Del Trabajo: 33

9.2 Subprograma De Seguridad Industrial: 34

9.3 Subprograma De Higiene Industrial..... 35

10. GESTION DEL PERSONAL 40

10.1 Sistema de información……39

10.2 Sistema de evaluación de desempeño……...39

10.3 Control del personal……..40

11. COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS……...40

12. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD……41

13. CONCLUSION 44

14. RECOMENDACIONES 45

15. BIBLIOGRAFIA..... **¡Error! Marcador no definido.**

16. ANEXOS..... 47

16.1 Anexo Nº1 47

16.2 Anexo Nº2 55

16.3 Anexo Nº 3 56

16.4 Anexo Nº 4 58

16.5 Anexo Nº 5……57

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla No. 1 Nomina de Restaurante Mar y Tierra…….12

Tabla Nº. 2 perfil del administrador……...13

Tabla No. 3 Perfil del Chef……...16

Tabla No. 4 Perfil de Mesero……..19

Tabla No. 5 Perfil de Cajero……....22

Tabla No. 6 Perfil del Steward……24

Tabla Nº 7 Riesgos Áreas De Cocina……..35

Tabla Nº 8 Riesgos área de Servicio……36

Tabla Nº 9 Riesgos Áreas Administrativas……...37

1. INTRODUCCION

La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años 90' y se continua adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados.

Las compañías se involucran en la gestión del talento, son estratégicas e intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover y movilizar a los empleados en la organización.

El proceso de gestión de personal dentro de cualquier organización es uno de los más importantes y de mayor cuidado, por la exigencia que se tiene de escoger el recurso humano mejor calificado para laborar en la empresa. Este es un proceso de calidad donde se compromete la creación de un ambiente de trabajo positivo, agradable y productivo, ofreciendo un servicio de calidad; esto se traduce en un personal que trabaja duro, disfruta de sus puestos de trabajo y se mantiene motivado lo cual garantizara el óptimo desarrollo de la empresa y la obtención de beneficios a sus empleados.

En este trabajo daremos a conocer la implementación del sistema de gestión de personal en el proceso de creación del Restaurante Mar y Tierra, con el cual mostraremos la importancia de la selección del personal y de la capacidad para generar un servicio eficiente, ofreciéndole a nuestros empleados, clientes y a nuestra propia empresa el mayor beneficio y la mejor calidad.

2. JUSTIFICACION

Este trabajo se realiza con el fin de diseñar un sistema de gestión del talento humano óptimo y eficaz, que nos permita identificar las estrategias para seleccionar el personal idóneo para la empresa debido a que el capital humano es parte vital e importante dentro de cualquier organización, es lo que hace único y los diferencia de las demás organizaciones.

La gestión del talento humano se hace cada día más importante, pues es la herramienta responsable de dinamizar aspectos significativos como la flexibilidad, adaptabilidad y éxito de la organización, por lo cual es de sumo cuidado ya que constituye la prioridad fundamental para lograr el nivel de competitividad que se requiere en cada empresa.

Además este trabajo puede servir como modelo o como guía para que otras organizaciones implementen nuevas estrategias a su sistema de gestión de personal y orientar así el potencial y la calidad de los mismos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la importancia que tiene el sistema de gestión del talento humano dentro de una organización, diseñando de manera adecuada los procedimientos para lograr la máxima productividad en un buen clima laboral.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Analizar cada uno de los procedimientos necesarios para la selección adecuada del personal
- Reconocer los riesgos laborales de un empleado dentro de su ambiente de trabajo
- Identificar las características de un empleado según su perfil laboral
- Establecer políticas que garanticen el óptimo desarrollo de la organización y sus empleados
- Diseñar programas de capacitación para el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la empresa
- Dirigir de manera eficiente un departamento de gestión del talento humano teniendo en cuenta cada uno de los módulos vistos en clase

4. PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO DE MAR Y TIERRA

4.1 FINALIDAD

Restaurante MAR Y TIERRA con capacidad para 100 personas, ofrece asus diferentes clientes la posibilidad de disfrutar exquisitas muestras gastronómicas a través de un servicio de calidad, brindando excelentes productos y la mejor atención por parte de nuestros empleados. Además contara con shows en vivo de jazz, bossa y violín que amenizaran las noches de nuestros comensales.

Dentro de nuestra carta tenemos comidas de mar, carnes rojas, parrilladas, platos vegetarianos, pastas, entradas frías y calientes, comidas rápidas, entre otras donde el cliente tendrá la posibilidad de escoger a su gusto y accesibilidad. Ofrecemos una amplia variedad en bebidas entre ellas: cocteles con y sin alcohol, gaseosas, vinos, malteadas, café, entre otras.

4.2 MISION:

Garantizar el mejor servicio ofrecido a nuestros clientes con conceptos únicos. Ofreciendo opciones diferentes de alimentos, bebidas y entretenimiento donde se superen las expectativas de las personas que visiten el lugar, brindando a su vez la posibilidad de realización personal y el desarrollo de quienes colaboran en el grupo.

4.3 VISION

Para el año 2015 ser los numero uno en gastronomía gracias a la calidad, sabor y presentación de cada uno de nuestros platos. Buscamos ser reconocidos a nivel local y regional como los mejores en prestación de nuestros servicios logrando la fidelización de nuestros clientes.

4.4 VALORES ORGANIZACIONAÑLES

A- Honestidad
B- Trabajo en equipo
C- Tolerancia
D- Respeto
E- Responsabilidad
F- Compañerismo
G- Creatividad
H- Profesionalismo
I- Entusiasmo
J- Humildad
K- Servicio
L- Cooperación
M- Calidez

4.5 Objetivo Estratégico

Ofrecer a nuestros clientes asiduos tarjetas de privilegios, con las cuales pueden acceder a descuentos, tarifas especiales en sus cumpleaños, promociones, en fechas especiales, además de la posibilidad de hacer reservas.

4.6 Mecánica de servicio

El cliente a su llegada será atendido por el mesero quien inmediatamente lo saludara y dará la bienvenida con una sonrisa sincera, lo llevara a su mesa y le indicara los servicios que ofrecemos en nuestro restaurante.

Para la reservas estará al teléfono una persona encargada de tomar las llamadas, la cual garantizara su solicitud. Además podrá hacerlo vía e-mail a nuestro correo electrónico marytierra@gmail.com.

Manejaremos una encuesta de satisfacción donde el cliente podrá dar sus sugerencias o reclamos acerca del servicio recibido, las cuales serán usadas para el mejoramiento del mismo.

5. ANALISIS Y DESCRIPCION DE CARGOS

Restaurante Mar Y Tierra establece y hace el registro del total de empleos ofrecidos, además hace un análisis detallado de cada uno de estos, para tener el control de la nómina, distribuir las funciones de manera adecuada y supervisar la capacidad de producción del establecimiento.

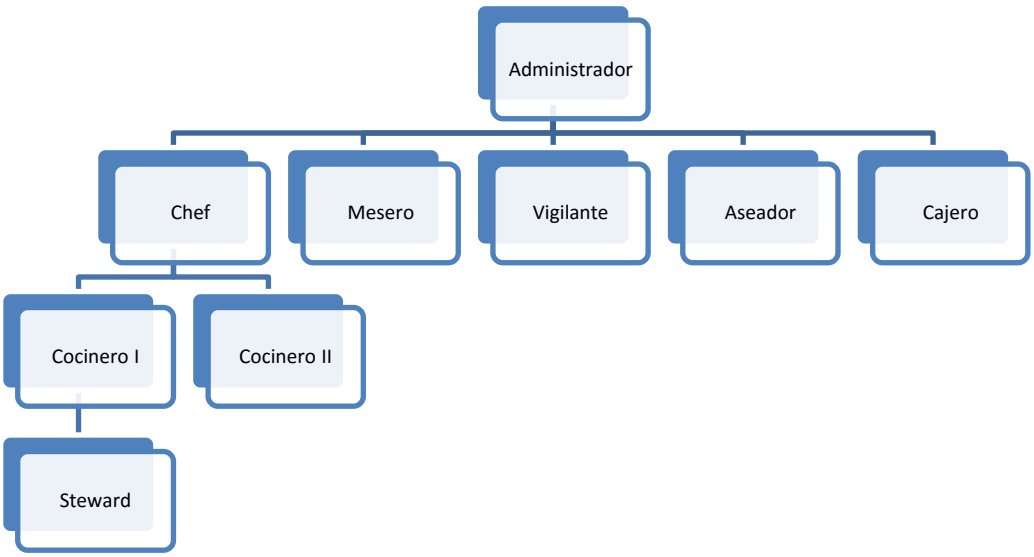
El establecimiento cuenta con un total de 11 empleados distribuidos por área o departamento de trabajo así:

Tabla No. 1 Nomina de Restaurante Mar y Tierra

CARGO	ADMINISTRATIVO	OPERATIVO	PERSONAS A CARGO
Administrador	X		1
Chef		X	1
Meseros		X	3
Vigilantes		X	2
Aseador		X	1
Cocinero I		X	1
Cocinero II		X	1
Steward		X	1
Total empleados administrativos:			1
Total empleados operativos:			10
Total de empleados:			11

Fuente: Autores

5.1 Organigrama:



Fuente: Autores

Nuestro Restaurante Mar y Tierra ofrece además de manera detallada las funciones, obligaciones, dependencias y competencias con las que debe cumplir cada cargo, las cuales analizamos de la siguiente manera:

1.2 Administrador

Tabla Nº2 perfil del administrador

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo:	Administrador
Proceso:	Planificación del Sistema del Sistema de Gestión de la Calidad
Personas en el cargo:	1
Jefe inmediato:	Socios y dueños del Restaurante Mar y Tierra
Objetivo:	Direccionamiento del negocio posicionándolo como la mejor alternativa gastronómica tanto a nivel local como regional, haciéndolo operativamente rentable, controlando y redireccionando la operación de compras administración y comercial de tal forma que cumpla con las expectativas de los accionistas.

2. FUNCIONES

FUNCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA				
	D	S	Q	M	O
Conocer y aplicar la política de gestión de la empresa (Misión, Visión, Valores y Políticas).	X				
Conocer los requisitos legales aplicables a las actividades y servicios del cargo.	X				
Asegurar que las actividades y servicios del restaurante, se realicen bajo condiciones controladas, conforme al establecido en los Sistema de Gestión de la Calidad y Salud Ocupacional.	X				
Planear, ejecutar, dirigir y controlar la empresa, permanente contacto con clientes logrando negocios favorables para la organización.	X				
Mantener un direccionamiento de la empresa que logre los objetivos de rentabilidad y posicionamiento.	X				
Control del presupuesto.	X				
Responsable directo de los resultados operativos y financieros del	X				

negocio.					
Liquidar la nomina de empleados fijos y temporales			X		
Llevar el reporte diario de horas extras	X				
Realizar certificaciones laborales					X
Realizar reportes de accidentes de trabajo.	X				
Realizar proceso de ingreso de empleados, programación de exámenes, recibo de documentación, afiliaciones seguridad social, caja de compensación, ARP		X			
Generación de autoliquidación de aportes a seguridad social				X	
Atender solicitudes verbales y escritas de empleados y particulares	X				
Apoyar a las realización de actividades propias de proceso: Motivación, capacitación, salud ocupación, selección, según se requiriera	X				
Conocer y aplicar la política de gestión del restaurante (Misión, Visión, Valores y Política)	X				

Leyenda: D: Diario S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Otro

3. REQUISITOS

Educación:
Profesional o tecnólogo en el campo administrativo o carreras afines.
Experiencia:
Mínima de 2 años en el cargo
Formación:
Normas de calidad, servicio al cliente, seguridad, ventas de productos, dirección de personal.
Habilidades:
Atención al detalle, concentración, planeación, buenas relaciones interpersonales, control, organización.

4. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS

RESPONSABILIDAD	S/N	¿CUALES?
Dinero-Valores:	S	Ventas generadas a diario
Supervisión de personas:	S	Los procesos del Restaurante
Herramientas y equipos:	N	
Equipo de oficina:	S	Computador, impresora, teléfono y fax
Información confidencial:	N	

5. COMUNICACIONES

INTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Con todos los procesos	Autorizaciones y orientaciones generales	De acuerdo a la necesidad

EXTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Clientes	Atender sus solicitudes, quejas y reclamos.	De acuerdo a las necesidades

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Condiciones Ambientales:
El desempeño de las funciones requiere desplazarse por las distintas áreas del hotel y centro de convenciones.

Riesgos de Accidente:

¿Está expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de sus labores?

SI X NO

En caso afirmativo, determine el tipo de accidente o riesgo y la posibilidad de que esto ocurra

RIESGO:	Bajo	Mediano	Alto
		X	

Riesgo:
Psicosocial, ergonómico.

5.3 Chef
Tabla No. 3 Perfil del Chef

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo:	Chef
Proceso:	Alimentos y Bebidas
Personas en el cargo:	1
Jefe inmediato:	Administrador
Objetivo:	Supervisar y dirigir todos los aspectos de la operación de la cocina, así como de la calidad y presentación de todos los alimentos.

2. FUNCIONES

FUNCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA				
	D	S	Q	M	O
Planear, organizar, supervisar la conservación, procesamiento, utilización y presentación de la alimentación a clientes, responder por la supervisión técnica y administrativa del personal a su cargo.	X				
Conocer y aplicar la política de gestión de la empresa (Misión, Visión, Valores y Políticas)	X				
Levantar un inventario de los artículos de consumo inmediato, llenando la hoja de inventario destinada para tal fin.	X				
Elaborar las requisiciones de acuerdo a las solicitudes de los cocineros para autorizar su compra, luego de analizarlas y evaluarlas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Inventarios, Listado de platos vendidos, proyección de reservas y órdenes de banquetes a realizarse.	X				
Supervisar la calidad de la materia prima que llega a la cocina.	X				
Elaborar conjuntamente con el Administrador las recetas estándar de los platos que están en la carta del restaurante.					X
Revisar periódicamente las compras de carnes, pescados, mariscos, frutas y verduras.	X				
Aplicar procedimientos para una correcta rotación de los inventarios en la cocina.		X			
Elaborar con el Administrador el presupuesto de gastos de la cocina.			X		
Inspeccionar porciones, garnituras, limpieza y decoración de los platos que salen de la cocina.	X				

Supervisar la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad en el área de influencia de la cocina.	X				
Elaborar los de horarios de trabajo, programar días de descanso y vacaciones del personal a su cargo.		X			
Mantener constante comunicación con el Administrador y el Auxiliar de compras para revisar las variaciones de precios de la materia prima.			X		
Revisar diariamente la nómina de personal de la cocina (Planta y Eventual) cuidando de reducirla manteniendo la eficiencia del servicio.	X				

Leyenda: D: Diario S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Otro

3. REQUISITOS

Educación:
Secundaria y formación profesional en Cocina General
Experiencia:
Mínima de 3 años en el cargo
Formación:
Manejo de sistemas. El aspirante debe poseer estudios certificados, Gastronomía, Servicios de Alimentos y Bebidas, Manejo y Organización del Servicio de Bebidas, Manejo y Organización de la Producción de Alimentos, Costo y Composición del Menú, Higiene, Manipulación y Conservación de Alimentos, en instituciones reconocidas de educación no formal (Caso SENA). Además debe tener conocimiento sobre manejo de personal.
Habilidades:
Atención al detalle, comunicación, buenas relaciones interpersonales.

4. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS

RESPONSABILIDAD	S/N	¿CUALES?
Dinero-Valores:	N	
Supervisión de personas:	S	Personal de cocina –cocineros I y II, auxiliares de cocina y stewards.
Herramientas y equipos:	S	Elementos de servicio, y lo demás necesario de acuerdo a la labor a desempeñar como coordinador del área de cocina
Equipo de oficina:	S	Computador e impresora
Información confidencial:	N	

5. COMUNICACIONES

INTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Todos los procesos	Solicitud de servicios	De acuerdo a las solicitudes
Personal de cocina	Supervisión del personal	Diariamente

EXTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Proveedores	Especificación de materia prima.	Eventualmente

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Condiciones Ambientales:

El ejercicio de sus funciones demanda la permanencia en un ambiente caluroso, cerrado, con limitada ventilación, exposición a cambios de temperaturas.

Riesgos de Accidente:

¿Está expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de sus labores?

SI X NO

En caso afirmativo, determine el tipo de accidente o riesgo y la posibilidad de que esto ocurra

RIESGO:	Bajo	Mediano	Alto
		X	

Riesgo:

Exposición a sufrir cortes quemaduras, golpes, luxaciones o esguinces que amenazan su integridad física

5.4 Mesero

Tabla No. 4 Perfil de Mesero

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo:	Mesero
Proceso:	Alimentos y Bebidas
Personas en el cargo:	5
Jefe inmediato:	Capitán de Servicios
Objetivo:	Brindar al cliente que solicite información concerniente a los platos que componen la carta del restaurante, el menú del día, las marcas y tipos de cervezas, cócteles, vinos y licores.

2. FUNCIONES

FUNCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA				
	D	S	Q	M	O
El mesero es la persona encargada de atender y brindar el mejor servicio a los clientes y visitantes del restaurante, además de supervisar que las mesas donde realiza su trabajo estén todas dotadas con los implementos necesarios para prestar un buen servicio.	X				
Limpiar mesas, estaciones de servicio, ceniceros, lámparas, carta de menú, charolas y demás elementos, siendo responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario para prestar una buen atención	X				
Conocer y aplicar la política de gestión de la Organización (Misión, Visión, Valores, Política de Calidad y Ambiental).	X				
Examinar el estado de la mantelería utilizada en el servicio y ocuparse de reemplazar las piezas imperfectas, sucias o sin planchar.	X				
Conocer el correcto manejo de la loza para evitar roturas.	X				
Servir el agua al momento de sentarse el cliente en la mesa	X				
Conocer y aplicar el sistema de toma de órdenes.	X				
Sugerir según sea necesario alimentos o bebidas para algún cliente que sigue una dieta especial o profesa una religión distinta a la nuestra.	X				

Recoger los platos sucios y recoger los ceniceros usados.	X				
Conocer y aplicar los procedimientos que se siguen en accidentes de trabajo.	X				
Mantener y practicar los preceptos de limpieza del área e instrumentos de trabajo.	X				
Estar presente en su área de trabajo en forma permanente durante su turno, solamente puede ausentarse con previa autorización de su jefe inmediato.	X				
Comunicar a su jefe inmediato cualquier anomalía o reclamo que se pueda presentar durante el servicio.	X				

Leyenda: D: Diario S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Otro

3. REQUISITOS

Educación:
Secundaria
Experiencia:
Mínima 6 meses de experiencia
Formación:
Manipulación de alimentos, Mesa y Bar y atención al cliente.
Habilidades:
En reconocimiento en todas las áreas de restaurante y del puesto de trabajo.

4. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS

RESPONSABILIDAD	S/N	¿CUALES?
Dinero-Valores:	S	De las cuentas pagadas en efectivo
Supervisión de personas:	N	
Herramientas y equipos:	S	Los necesarios para prestar el servicio (loza, bandejas, cristalería, etc.)
Equipo de oficina:	N	
Información confidencial:	N	

5. COMUNICACIONES

INTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**

Todos los procesos	Solicitud de servicios	De acuerdo a la solicitud del servicio
Capitán de servicio y demás personal de AyB.	Coordinar servicio	Diariamente

EXTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Clientes	Solicitud de servicio	De acuerdo a la solicitud del servicio

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Condiciones Ambientales:

El trabajo se realiza en recintos tanto cerrados como abiertos, los recorridos que debe realizar lo exponen a ambientes soleados y calurosos

Riesgos de Accidente:

¿Está expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de sus labores?

SI X NO

En caso afirmativo, determine el tipo de accidente o riesgo y la posibilidad de que esto ocurra

RIESGO:	Bajo	Mediano	Alto
	X		

Riesgo:

El manejo de elementos como platos, vasos bandejas, charolas, samovares y otros, aumentan los riesgos de sufrir cortes caídas, golpes, esguinces o luxaciones. Debe realizar un esfuerzo físico considerable, ya que se debe estar en constante movimiento aumentándose en épocas de alta ocupación.

5.5 Cajero

Tabla No. 5 Perfil de Cajero

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo:	Cajero
Proceso:	Administración
Personas en el cargo:	1
Jefe inmediato:	Administrador
Objetivo:	Verificar los ingresos generados por el restaurante diariamente.

2. FUNCIONES

FUNCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA				
	D	S	Q	M	O
Ejercer control y facturar los productos solicitados por los clientes a través de los meseros	X				
Recibir del Administrador el fondo de caja menor, verificando la cantidad entregada y chequeando que todo este en perfecta condiciones para iniciar sus labores.	X				
Verificar que todos los elementos de trabajo (computador, comandas manuales, calculadoras y cheque cuentas manuales) estén completos y en buen estado y conservarlos así durante su turno.	X				
Cerrar las cuentas cuando haya finalizado de digitar los platos verificando previamente a cual de ellas se debe cargar el valor consumido	X				
Cerrar el turno y organizar los cheque cuentas numéricamente y relacionados en el libro de entrega de cheque cuentas. El valor en efectivo se entrega en el Sobre de Remisión de Ingresos junto con los pagos en tarjetas debito o crédito anexando un cierre de cajas al Administrador.	X				

Leyenda: D: Diario S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Otro

3. REQUISITOS

Educación:
Secundaria y estudios técnicos Pregrado técnica, tecnológica o profesional en Administración Hotelera y Turística, Administración de Empresas, Contaduría y/o afines.
Experiencia:
Mínima 1 año de experiencia
Formación:
Manejo de base de efectivo, contabilidad básica.

Habilidades:
Buenas relaciones interpersonales y organización

4. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS

RESPONSABILIDAD	S/N	¿CUALES?
Dinero-Valores:	S	Ingresos del Restaurante
Supervisión de personas:	N	
Herramientas y equipos:	N	
Equipo de oficina:	S	Computador y calculadora
Información confidencial:	N	

5. COMUNICACIONES

INTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Mesero	Atención de solicitudes	Frecuentemente

EXTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Clientes	Recibo de pago	Diariamente

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Condiciones Ambientales:
Cuenta con un ambiente de trabajo cómodo con todos los elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones.

Riesgos de Accidente:

¿Está expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de sus labores?

SI NO X

En caso afirmativo, determine el tipo de accidente o riesgo y la posibilidad de que esto ocurra

RIESGO: Bajo Mediano Alto

5.6 Steward

Tabla No. 6 Perfil del Steward

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

Nombre del cargo:	Steward
Proceso:	Alimentos y Bebidas
Personas en el cargo:	1
Jefe inmediato:	Chef
Objetivo:	El Steward es el responsable de las realizar labores de aseo y limpieza de la cocina, de almacén, de la nevera y las zonas alrededor a estas, dejando sus espacios en las más altas condiciones de higiene y aseo, cumpliendo con las normas de calidad y Buenas Prácticas de Manufactura implementados en las áreas de conservación, manipulación de alimentos del restaurante, y finalmente asegurarse de dejar en buena disposición final las basuras y todos los desechos orgánicos e inorgánicos producto de las actividades de estas unidades.

2. FUNCIONES

FUNCIONES PRINCIPALES	FRECUENCIA				
	D	S	Q	M	O
Limpiar y dejar en perfecto estado de aseo y limpieza la cocina de almacén, neveras y las zonas de alrededor.	X				
Conocer y aplicar la política de gestión de la Organización (Misión, Visión, Valores, Política de Calidad y Ambiental).	X				
Aplicar los productos para la limpieza.	X				
Conocer y aplicar la normatividad de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).	X				

Acomodar la loza y cristalería por referencia.	X				
Desengrasar planchas y parrillas cuando estas estén frías, para evitar que sufran deterioro.	X				

Leyenda: D: Diario S: Semanal Q: Quincenal M: Mensual O: Otro

3. REQUISITOS

Educación:
Secundaria
Experiencia:
Mínima 6 meses
Formación:
Manipulación De alimentos, manejo de sustancias químicas, normas de seguridad medio ambiental.
Entrenamiento:
Técnico profesional en cocina

4. RESPONSABILIDADES ASIGNADAS

RESPONSABILIDAD	S/N	¿CUALES?
Dinero-Valores:		
Supervisión de personas:		
Herramientas y equipos:	X	Cuidado de elementos de aseo, elementos químicos como jabones desengrasantes etc.
Equipo de oficina:		
Información confidencial:		

5. COMUNICACIONES

INTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**
Personal de cocina	Para la coordinación de las labores a realizar	Diariamente

EXTERNAS		
QUIENES	**MOTIVOS**	**FRECUENCIAS**

Cliente	Servicio	De acuerdo a la necesidad

6. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Condiciones Ambientales:
Las labores se realizan en ambientes cerrados.

Riesgos de Accidente:

¿Está expuesto a sufrir accidentes en la ejecución de sus labores?

SI X NO

En caso afirmativo, determine el tipo de accidente o riesgo y la posibilidad de que esto ocurra

RIESGO:	Bajo	Mediano	Alto
		X	

Riesgo:

Las actividades que debe realizar lo expondrán al levantamiento, movimiento y traslado constante de mercancías a través de canastillas que le exigirán esfuerzo físico. Durante la realización de las tareas hay exposición a accidentes de trabajo, debido al manejo diario y constante de productos de aseo, que le pueden causar golpes, luxaciones, esguinces, caídas, dolores de espalda, cortes y quemaduras por lo cual se requiere gran cuidado, prevención y concentración en el trabajo. También está expuesto a cambios de bruscos de temperaturas, por lo cual es necesario que use delantales, guantes, cofias, tapabocas y botas antideslizantes

6. VINCULACIÓN DEL PERSONAL

Restaurante Mar y Tierra a través de diversos procedimientos busca que las personas que ocupen los cargos vacantes dentro de la organización sea la más idónea, capaz de brindar la mejor calidad, haciendo de nuestro restaurante el número uno en atención y prestación del servicio gastronómico.

Dentro de la organización seguiremos los siguientes pasos para lograr obtener el personal mejor calificado para desempeñar la labor requerida:

6.1.1 **Reclutamiento:** Primero la organización por medio de un conjunto de procedimientos busca atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar los cargos que tiene vacantes, a través de publicidad en medios de comunicación como periódicos, radio, folletos e internet; dando a conocer de esta manera la oferta que tendríamos.

6.1.2 **Selección:** segundo paso de nuestro proceso de vinculación del personal, en este paso determinamos cual o cuales de los aspirantes son aceptados y cuales definitivamente no cumplen con los requerimientos básicos necesarios, observando las competencias y capacidades de desempeñar el cargo, por medio de diferentes herramientas y técnicas de selección como:

6.1.3 **Recepción de la hoja de vida**: la cual es recibida por el administrador.

6.1.4 **Análisis y selección de las hojas de vida:** donde el administrador determina que aspirante cumple con los requerimientos que exige la empresa.

6.1.5 **Entrevista:** es el paso más importante al que se enfrenta tanto el entrevistador como el entrevistado a la hora de escoger el personal mejor calificado para desarrollar el cargo, donde se comprueba la idoneidad del candidato para el puesto, las habilidades y competencias que posee por medio de preguntas que realiza en este caso el administrador esperando las respuestas del postulante; para así lograr tener punto de comparación entre los aspirantes y escoger de esta manera la mejor opción para la organización.

6.2 Pruebas: tercer paso del proceso de vinculación, donde se evalúan los conocimientos y las actitudes de los aspirantes. Estas serán realizadas por el administrador.

6.3 Verificación de datos (referencias y antecedentes): donde el administrador corroborara la información suministrada en la hoja de vida presentada por el aspirante al cargo, verificando que todo en ella sea cierto.

6.4 Evaluación médica: la cual se realiza para conocer el estado de salud de la persona que ocupara el cargo, garantizando que se encuentra en perfectas condiciones para desempeñar sus obligaciones y descartar cualquier tipo de enfermedad que pueda afectar su ingreso. Entre los exámenes de ingreso se encuentran: cuadro hemático, orina, coprológico, colesterol, físico, optometría, triglicéridos.

6.5 Evaluación de los socios: con el objetivo de unificar la decisión y determinar cual de los aspirantes seleccionados por el administrador ocupara el cargo vacante.

6.6 Decisión de contratar: último paso del proceso de selección del personal en el cual se decide definitivamente quien se quedara con la vacante.

6.7 CONTRATACION: este paso es fundamental, es donde legalizamos la situación laboral. En esta etapa el aspirante al cargo firma el contrato, tomando la responsabilidad o responsabilidades asignadas, comprometiéndose de esta manera a cumplir a cabalidad con lo establecido en el mismo como trabajador de la empresa.

En el momento de la contratación el aspirante deberá proporcionar los siguientes documentos:

- 5 fotocopias de la cedula
- 3 fotos a color fondo blanco 3x4
- Fotocopia de la libreta militar
- Pasado judicial vigente
- Certificaciones laborales

- Certificados de estudio y capacitaciones

De igual forma, la empresa le otorgara al empleado los siguientes documentos:

- Fotocopia del contrato
- Afiliación a la seguridad social
- Carnet laboral
- Afiliación parafiscales
- Normas y políticas de la empresa

6.8 INDUCCIÓN: en este paso el nuevo empleado de la empresa conoce y se familiariza con la organización, con sus compañeros de trabajo, asimila las políticas y normas de la empresa. En la inducción al empleado se le debe dar a conocer:

- Generalidades de la empresa
- Presentación a todos y cada uno de los compañeros con los cuales estará trabajando día a día
- Funciones con las que deberá cumplir en su jornada laboral
- Enseñarle las locaciones del lugar
- Sistema de gestión de calidad

6.9 ENTRENAMIENTO: donde se le brinda al nuevo empleado de Mar y Tierra un aprendizaje óptimo, que beneficiara el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa de manera positiva y eficaz, profundizando sus conocimientos y mejorando su desempeño.

6.10 CAPACITACIÓN: este proceso se llevara periódicamente y según las necesidades de la empresa y sus colaboradores con el fin de mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización mantenga su nivel de competitividad en el mercado.

7. SEGURIDAD SOCIAL

La seguridad social en Colombia reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas y la comunidad, con el fin principal de garantizar una calidad de vida que este acorde con la dignidad humana, haciendo parte del Sistema de Protección Social junto con políticas, normas y procedimientos de protección laboral y asistencia social.

La ley exige que toda empresa u organización garantice la seguridad de sus colaboradores, por medio de la ley 100 de 1993, con el fin de brindarles a sus empleados bienestar y seguridad.

La responsabilidad de la salud es entregada a las EPS y es cotizada con un 12.5% donde el 4% es aportado por el trabajador y el 8.5% por el empleador; la pensión es cotizada a través de los fondos de pensión, en las cuales se recauda el 16% donde el empleado aporta un 4% y el contratante el 12% restante; otro elemento importante son las ARP encargadas de cotizar los riesgos profesionales, en las cuales el valor cotizado depende del nivel de riesgo al que se este expuesto, en este caso el aporte solamente lo realiza el empleador, dicho aporte varía desde el 0,522% para el nivel de riesgo **I** y el 8,7% para el nivel **V** de riesgo.

El monto de las cotizaciones a cargo de los empleadores, no podrá ser inferior al 0.348%, ni superior al 8.7%, de la base de cotización de los trabajadores a cargo del respectivo empleador.

8. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

Restaurante Mar y Tierra reconoce que la seguridad de sus empleados es lo más importante y ha creado un programa de salud ocupacional que garantiza su salud y bienestar tanto físico como mental, propiciando un ambiente laboral idóneo para el desempeño de sus actividades conservando el orden y la calidad de nuestros servicios.

Este programa se crea con el fin de prevenir accidentes e incidentes laborales y brindarles de esta manera un ambiente seguro a nuestros colaboradores, manteniéndolos motivados, generando a su vez la optimización del servicio prestado.

8.1 Política de Salud Ocupacional: la política de salud ocupacional que maneja restaurante Mar y Tierra establece los siguientes parámetros para lograr el compromiso de la organización:

Todos los trabajadores deben procurar el cuidado integral de su salud.

Deben cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa.

Son responsables de su seguridad y de la preservación de las instalaciones.

Garantizar la preservación de buenas condiciones de operación en los recursos materiales y económicos, logrando la optimización en su uso y minimizando cualquier tipo de pérdida;

Velar que las condiciones y el manejo de residuos no contaminen el medio ambiente y cumplan las normas vigentes.

8.2 Conformación y registro del comité paritario de salud ocupacional: debido a que nuestra empresa no tiene el número de empleados requerido necesario para conformar un COPASO, hemos decidido nombrar a un vigía ocupacional el cual velara por el cumplimiento de las normas establecidas en nuestro sistema de salud ocupacional.

El administrador de Mar y Tierra llamara a convocatoria a las personas interesadas en postularse como vigía ocupacional para someter a votación a los empleados del restaurante y escoger finalmente a quien los represente.

9. Subprogramas De Salud Ocupacional:

9.1 Subprograma De Medicina Preventiva Y Del Trabajo:

Este subprograma vigila que la organización cumpla las medidas establecidas en el sistema de salud ocupacional, por medio de los exámenes médicos realizados a los trabajadores velando por su seguridad y bienestar. Además realizaremos campañas de salud y prevención, capacitaciones y charlas para el mejoramiento del servicio y por ende la calidad de vida de nuestros colaboradores.

A. Exámenes médicos de ingreso, retiro y rutina.

Estaremos realizando periódicamente estos exámenes para conocer y garantizar la buena salud de las personas que prestan el servicio en el restaurante, debido a que somos una empresa gastronómica que debe vigilar que sus colaboradores no presenten ningún tipo de enfermedad que pueda afectar la calidad e inocuidad de los alimentos, garantizando que el producto desde su inicio de preparación hasta el momento de ser servido a la mesa es apto para el consumo humano.

B. Registro e índices de ausentismo.

Este registro tiene como finalidad llevar el control del personal en cuanto a sus faltas al turno de trabajo además de las causas que generaron su ausencia, determinando de esta manera las acciones correctivas que correspondan para evitar que incumplan las normas establecidas en la organización.

C. Implementación del botiquín.

Se contara con un botiquín por la necesidad que se tiene de atender cualquier eventualidad que se pueda presentar ya que se manejan diversas herramientas que pueden en cualquier momento por mala manipulación causar accidentes o incidentes que puedan afectar a los trabajadores como

cortadas, golpes, quemaduras, entre otras, y es nuestro deber prestarle los primeros auxilios.

D. Programa de vigilancia epidemiológica.

Este programa se crea para llevar control sobre las enfermedades profesionales o cualquier tipo de virus que se pueda presentar dentro de las instalaciones del restaurante sobre los efectos, el ambiente, los factores de riesgos, etc. Con el fin de garantizar la salud no solo de los empleados de Mar y Tierra si no también la de nuestros comensales.

9.2 Subprograma De Seguridad Industrial:

Creado con la finalidad de brindarle seguridad a cada uno de nuestros trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa, propiciando un ambiente adecuado para la realización de sus labores.

A. Panorama de riesgos ocupacionales

Para minimizar y controlar los niveles de accidentes e incidentes laborales, enfocándonos en la parte física de la organización; vigilando que las instalaciones se encuentren en perfectas condiciones, verificando cada área de trabajo y tomando las correcciones que sean necesarias para un óptimo funcionamiento.

B. Inspecciones de seguridad.

Donde el encargado verifica que cada procedimiento sea realizado correctamente y según lo establecen las políticas de la empresa, mediante la observación directa de las instalaciones, equipos y procesos productivos.

C. Programa de Almacenamiento, Orden, Aseo y Seguridad

Para tener un control en la manipulación y conservación de los alimentos, cumpliendo las normas establecidas, manteniendo la higiene y garantizando la prestación de un servicio de calidad.

D. señalización, demarcación e implementación de un plan de emergencia.

Este programa se lleva a cabo con el fin de organizar métodos que indiquen la manera de enfrentar una situación de emergencia o desastre, señalando rutas de evacuación, salidas de emergencia y puntos de reunión para lograr que en caso de presentarse alguna eventualidad podamos reaccionar de manera adecuada.

E. Notificación del accidente de trabajo e investigación de éste.

Todo accidente laboral debe ser reportado inmediatamente ocurra el hecho, para identificar las causas que genero dicho accidente y tomar las acciones correctivas que sean necesarias para evitar otro suceso parecido. Se realiza a su vez una investigación exhaustiva que nos de indicios del origen del problema.

F. Elementos de protección personal y normas de seguridad.

Toda empresa es responsable de la seguridad y el bienestar de sus empleados, este programa vela por el cumplimiento de las normas de seguridad y la utilización de los elementos de protección necesarios para la realización de sus labores diarias dentro de la empresa, como lo son cofias, guantes, tapabocas, uniformes, zapatos antideslizantes y demás herramientas que nos ayuden a prevenir cualquier tipo de accidente laboral.

9.3 Subprograma De Higiene Industrial

Este programa se crea por la necesidad de prevenir la generación y la emisión de agentes nocivos en el medio ambiente de trabajo, controlando cualquier tipo de enfermedad o virus que pueda afectar la salud o el bienestar de nuestros empleados ya que al ser una empresa gastronómica debemos garantizar la inocuidad de los alimentos.

A. Identificación de riesgos higiénicos.

Realizando inspecciones e investigaciones que nos ayuden a identificar los posibles factores de riesgo que puedan llegar a afectar la calidad del servicio prestado, previniendo intoxicaciones por la mala manipulación de los alimentos y en caso de que se presente tener la posibilidad de tomar acciones correctivas para evitar cualquier tipo de percance.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Tabla Nº 7 Riesgos Áreas De Cocina

RIESGOS POR AREAS									
AREA DE COCINA									
Riesgos	Fisico		Ergonomico		Psicolaboral		Biologico	Mecanico	Locativo
	Temperatra extrema	Ruido y Vibraciones	Posturas	Cargas	Jerarquicos	Estrés grupal	Virus,hongos y bacterias	Golpes, Proyecciones y Caidas	Estructuras e Instalaciones
Fuente	Calor concentrado en el área de cocina por uso de equipos de trabajo (estufas, horno, entre otros)	Los ruidos y vibración sumados de las maquias utilizadas.	Mantenerse en una misma posicion durante un tiempo determinado.	No utilizacion de los equipos de cargue de mercancia.	Abuso de los superiores ante cargos medios e incuplimiento de ordenes dadas.	Malos tratos entre compañeros y bromas.	Que esten presente en el ambiente, por no tener buen manejo de los alimentos y utencilios en mal estado.	Elementos de proteccion inadecuados, zapatos sin suelas antideslizantes y sin gafas protectoras.	Areas de la empresa mal diseñadas,estructuras de acceso inadecuadas.
Posibles Consecuencias	Aumento de la presion arterial, acumulacion de gases, probabilidad de incendio y explociones.	Perdida de la audicion y sentido de la ubicación.	Problemas musculares, lumbales y oseos.	Molestias en columna y articulaciones.	Conflictos de tipo personal o antipatia por parte de miembros de las distintas areas.	Irrespeto entre los trabajadores.	Emfermedades contagiosas y cutaneas.	Dislocaciones, desgarres fracturas, quemaduras, laseraciones, esguinces, etc.	Raspaduras , caidas y luxaciones.
Controles	Mejorar la ventilación, colocar estractores de calor, mantener los equipos de trabajo en buen estado con mantenimiento preventivos.	Laborar en areas de trabajo adecuadas para la utilizacion de maquinas ruidosas.	Organizar el area de trabajo y hacer pautas cortas para estirar los musculos.	No levantar peso exagerado y utilizar elementos mecanicos para levantar objetos pesados.	Establecer funciones correspondientes a cada una de las partes.	Capacitacion en clima laboral y trabajo grupal.	Utilizacion de elementos de proteccion y capacitaciones en manipulacion de alimentos.	Dotacion necesaria para el desempeño de sus labores y señalizaciones de areas humedas.	Señalizacion de areas riesgosas y realizacion de cambio en instalaciones.

Fuente: Autores

Tabla Nº 8 Riesgos área de Servicio

RIESGOS POR AREAS								
AREA DE SERVICIO								
Riesgos	Fisico		Ergonomicos		Biologico		Mecanico	
	Liquidos	Polvos	Cargas	Posturas	Virus	Afecciones de la piel	Golpes	Caidas
Fuente	Utilizacion de detergentes y otros productos sin seguridad.	limpieza del area de servicio y sin la proteccion adecuada.	No exceder en el peso al momento de utilizar los charoles.	Mantenerse en la misma posicion por tiempo prolongado.	Presentes en el ambiente.	Mala higiene personal.	Falta de visibilidad.	Por resbalones o tropiezos que puedan generarlas.
Posibles Consecuencias	irritacion, alergias y intoxicacion	gripas,neumonia, alergias.	Dislocacion de columna, hernias discales y malformaciones en articulaciones.	Dolores musculares, lumbagos, etc.	Enfermedades contagiosas.	Hongos y cualquier tipo de enfermedad cutanea.	Moretones, raspones, etc.	Fracturas, luxaciones o esguinces.
Controles	uso de protecion debida y capacitacion en productos quimicos	usar tababocas u otros elementos de proteccion	Tener precaucion al momento de recoger la loza.	Realizar dentro de su jornada de trabajo pausas activas.	Consultar al medico en caso de presentar cualquier tipo de sintoma extraño.	Mantener una buena higiene personal en todo momento.	Saber que cantidad de utencilios pueden llevar que no afecten su visibilidad.	Dotar al personal de zapatos antideslizantes y señalizaciones donde corresponda.

Fuente: Autores

Tabla Nº9 Riesgos Áreas Administrativas

RIESGOS POR AREAS			
AREA ADMINISTRATIVA			
Riesgos	Ergonomicos	Locativos	Biologicos
	Dolores musculares.	Fisicos.	Virus e infecciones.
Fuente	Mantener por tiempo prolongado en la misma posicion frente al computador.	Constante movimiento en las areas del restaurante.	Cambios bruscos de temperatura.
Posibles Consecuencias	Dolores lumbares, cansancio visual, calambres, torticulis,etc.	Caidas, golpes, etc.	Gripe, resfriados y alergias.
Controles	Realizar pausas activas durante su jornada laboral.	Señalizar las areas y mantenerlas iluminadas.	Realizarse examenes medicos periodicamente.

Fuente: Autores

10. GESTION DEL PERSONAL

MAR Y TIERRA es un restaurante que se preocupa por la seguridad y el bienestar de sus empleados, por lo cual ha establecido una variedad de lineamientos para mantener y garantizar el orden dentro de la organización, velando por los intereses tanto del empleado como el de la empresa misma, implementando los siguientes requerimientos:

10.1 sistema de información: este sistema se realiza a través del manejo de nomina, donde se lleva un registro de todo el personal que labora en la empresa, llamados de atención, liquidaciones, faltas, entre otro tipo de información que se estipula en el perfil laboral.

Este sistema de información también nos ayuda a cumplir ciertas características como:

- Información completa y detallada de cada uno de los trabajadores de la empresa
- Clasificación de los empleados
- Conceptos de devengos o descuentos
- Opera descuentos fijos por nomina para prestamos solicitados por el empleado
- Organiza y liquida el pago de las prestaciones sociales y parafiscales
- Permite analizar la nomina en caso que sea necesario
- Manejo provisiones de Salud, Pensión, Prima, Cesantías y Vacaciones, definiendo los conceptos base de liquidación.

10.2 sistema de evaluación de desempeño: este es un procedimiento realizado semestralmente en la empresa para identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de nuestros colaboradores. El administrador por medio de una serie de pruebas evalúa con previo aviso al personal que labora en la organización en general.

Con estas pruebas se busca determinar el nivel de compromiso que cada trabajador posee hacia la compañía, observando de 1 a 5 el sentido de pertenencia y el cumplimiento de sus funciones, donde 1 es la calificación mas baja y 5 la mas alta.

El empleado que se encuentre en los niveles mas bajo tendrá que asistir a talleres para incrementar su desempeño laboral e incentivar su óptimo desarrollo dentro de la empresa.

10.3 Control del personal: esta es la forma como se vigila el cumplimiento de los trabajadores con sus funciones laborales y la prestación del servicio a los clientes del Restaurante Mar y Tierra, con el propósito de que se cumplan los objetivos de la empresa y se garantice la calidad del servicio prestado.

Este tipo de control tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Supervisión diaria a las labores realizadas por cada uno de los colaboradores de la empresa
- Pruebas de alcoholemia que nos garantice la sobriedad y lucidez de los trabajadores de la compañía
- Cumplimiento del horario laboral asignado
- Exámenes médicos periódicos para descartar cualquier tipo de infección debido al tipo de servicio que ofrecemos en nuestras instalaciones

11. COMPENSACION Y BENEFICIOS

Mar y Tierra es una empresa creada para ocupar los primeros lugares en el mercado gastronómico, por lo cual nos preocupamos por mantener motivados al personal que labora en nuestras instalaciones propiciando así un excelente clima laboral.

Al hablar de compensación y beneficios hacemos referencia a todos aquellos incentivos que reciben los empleados de nuestra empresa por el óptimo desarrollo de sus funciones, entre ellos se encuentran los siguientes: remuneraciones, viáticos, servicio de comedor, días de descansos remunerados, premios a trabajador del mes, bonificaciones por superar utilidades esperadas, y todo tipo de motivación que esté disponible para el buen desempeño de los empleados.

Estos incentivos se integran en nuestra empresa con el fin de dirigir las acciones de quienes están vinculados a la organización, nosotros como estructura tratamos de establecer un sistema de estímulos para incentivar el deseo a los trabajadores de realizar las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz para nuestro funcionamiento, al igual que las de aplicar correctivos a actitudes y conductas que alteren de alguna manera la funcionalidad del restaurante.

12. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Restaurante ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad Para satisfacer la Política de Calidad y lograr los objetivos de calidad, para asegurar que nuestros servicios sean conformes con los requisitos de los clientes, cuyas directrices se definen en el presente MANUAL DE LA CALIDAD.

El Restaurante se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, para ello se:

a) Identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Estos procesos son referenciados en el MAPA DE PROCESOS y se detalla la interrelación de cada proceso en cada una de las caracterizaciones.

b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.

d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

e) Miden y realizan estos procesos.

f) Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

13. CONCLUSION

La gestión del talento humano dentro de cualquier organización es parte fundamental ya que a partir de este se controla el éxito que la empresa pueda llegar a tener. Crear un programa de gestión conlleva serias responsabilidades debido a la cantidad de personas que se manejan a las cuales se les debe garantizar su bienestar al momento de prestar sus servicios a la empresa, en este caso al Restaurante Mar Y Tierra.

Se debe tener en cuenta las normas que estipula la ley para el manejo de personal, además de establecer lineamientos que nos ayuden a verificar la información y mantener orden dentro del establecimiento. Por ende en este proyecto nos enfocamos en cada uno de los pasos que corresponden a proceso en general de la gestión del talento humano, para tener una guía que puede servirnos en un futuro para la creación de nuestra empresa.

14. RECOMENDACIONES

- Diseñar procesos que hagan de Mar Y Tierra la empresa numero uno en gastronomía nivel regional.
- Alcanzar por medio de la calidad del servicio y las normas establecidas por la empresa los objetivos que nos hemos propuesto.
- Establecer medidas de prevención sobre los accidentes e incidentes laborales, por medio del reconocimiento de los riesgos profesionales que podamos llegar a presentar.
- Analizar las ventajas y desventajas que podamos tener a nivel competitivo dentro del mercado.

15. BIBLIOGRAFIA

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. (2011). TITULO VII . EN DECRETO 2663 Y 3743 DE 1950, *TITULO VII CÁPITULO I* (PÁG. 76). EDITORIAL UNION LTDA.

VÁSQUEZ, A. A. (22 DE 01 DE 2008). *GESTIOPOLIS.COM*. RECUPERADO EL 08 DE 12 DE 2011, DE HTTP://WWW.GESTIOPOLIS.COM

CRESPO, J., HERMIDA, J.A. (1993). MARKETING DE LA TERCERA OLA [VIDEOYOUTUBE]. BUENOS AIRES: MARKETING PARA EL CRECIMIENTO.

PABLO CARDONA "LAS CLAVES DEL TALENTO: LA INFLUENCIA DEL LIDERAZGO EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO", 2000

VARGAS H., (2000). IMPACTO DE LAS TENDENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES EN LA FORMACIÓN DEL CAPITAL HUMANO CON NIVEL DE POSTGRADO EN CIENCIAS ORGANIZACIONALES Y ADMINISTRATIVAS. REVISTA DIGITAL CONTEXTO EDUCATIVO. [REVISTA EN LÍNEA], 11. DISPONIBLE EN: HTTP://CONTEXTO-EDUCATIVO.COM.AR/2000/11/NOTA-03.HTM [CONSULTA: 2012, MAYO, 10]

16. ANEXOS

16.1 Anexo Nº1

FORMATO ENTREVISTA DE SELECCIÓN

NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

ENTREVISTADOR: _____

I. DATOS PERSONALES

Edad: _____ Sexo: ☐ F ☐ M Dirección residencia: _____

Teléfono familiar: _____ Teléfono de contacto: _____

Nombre del padre: _____ Ocupación: _____

Nombre de la madre: _____ Ocupación: _____

Número de hermanos: _____ Posición dentro de los hermanos: _____

Estado civil: ☐Soltero/a☐ Casado/a ☐ Separado/a ☐ Divorciado/a ☐Viudo/a ☐Unión Libre

Nombre del cónyuge: _____Ocupación: _____

No. de hijos: _____ ¿Con quién vive actualmente? _____

II. FORMACIÓN

Formación básica del candidato:

☐ Primaria ☐ Bachillerato ☐ Profesional universitario ☐ Postgrado ☐ Diplomado

☐ Otros: _____

_____

_____

Formación técnica del candidato:

_____

_____

_____

Idiomas manejados por el candidato:

☐ Inglés ☐Francés ☐Alemán ☐Otro: _____

Nivel de dominio:	Leer	____%
	Hablar	____%
	Escribir	____%

III. COMPETENCIAS

RELACIONES INTERPERSONALES

- **SOCIABILIDAD**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Ha tenido problemas con sus antiguos compañeros de trabajo colegio o universidad? ¿Por qué?	
¿Ha pertenecido o pertenece a un grupo social, cultural o deportivo?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **TRABAJO EN EQUIPO/COOPERACIÓN**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Alguna vez ayudó a un compañero cuando tenía exceso de trabajo? ¿Por qué?	
¿Prefiere trabajar sólo o en grupo? ¿Podría dar las razones?	

RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **ENERGÍA**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué deporte practica?	
¿Cuáles son las actividades que realiza en su tiempo libre?	
¿Ha sufrido alguna enfermedad, operación o accidente grave?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

ACTITUDES RESPECTO AL TRABAJO

- **CAPACIDAD DE APRENDIZAJE**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué funciones ha ejercido en los cargos que ha ocupado?	
¿Que cosas ha aprendido a través de los trabajos que ha desempeñado?	

¿Cuáles dificultades ha tenido que afrontar en su vida laboral?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **ADAPTABILIDAD**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
Enumere algunos aspectos positivos de los trabajos que ha desempeñado.	
Enumere algunos aspectos negativos de los trabajos que ha desempeñado.	
¿Cuáles han sido las razones de los cambios de puesto?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

ACTITUDES RESPECTO AL CARGO

- **ORIENTACIÓN AL LOGRO**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué expectativas tiene del Cargo?	

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
Suponga que su jefe inmediato insiste en que haga algo de cierta manera, cuando usted sabe que hay otra forma mejor de hacerla. ¿Que actitud toma usted hacia su jefe y qué hace?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

ACTITUDES HACIA LA EMPRESA

- **CONOCIMIENTO DEL ENTORNO**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué sabe usted del Hotel y cuál es la imagen que tiene de él?	
¿Por qué le gustaría vincularse al Hotel?	

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué le aportaría usted a la empresa? Explique	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **VISIÓN**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Cuáles son sus metas a 5 y 10 años y qué ha hecho para alcanzarlas?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

ACTITUDES HACIA EL TIEMPO DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN

- **AUTOORGANIZACIÓN**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Tiene disponibilidad de tiempo para trabajar por turnos?	

¿Tiene problemas de transporte para cumplir con nuestros horarios?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

- **AMBICIÓN PROFESIONAL**

PREGUNTA	CONDUCTA INDICADORA
¿Qué sueldo aspira a ganar?	
¿Qué otro cargo le gustaría desempeñar?	
RESULTADO	SÍ ☐ NO ☐ Por qué?

IV. OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADOR

_____
_____
_____
_____
_____
_____

FIRMA DEL ENTREVISTADOR: _____

16.2 Anexo Nº2

FORMATO VERIFICACION DE REFERENCIAS LABORALES

Nombre de la entidad: _____ Tel.: _____
Informe Laboral sobre: _____
Cargo: _____ Tipo de Contrato: _____
Fecha Ingreso:_____ Fecha Retiro: _____
Motivo:_____
Persona que brinda la Referencia: _____
Cargo : _____

1.CALIDAD DEL TRABAJO Precisión, Organización, Buena presentación en los trabajos. Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •	**2. RENDIMIENTO** Cumplimiento adecuado en el desempeño de sus funciones de las fechas y horarios determinados. Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •
3.RESPONSABILIDAD Y COLABORACION Preocupación por el cumplimiento de los deberes y obligaciones inherentes al cargo. Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •	**4. DISCIPLINA** Preocupación por el cumplimiento de las normas y del horario de trabajo. Cumplimiento en la asistencia al lugar de trabajo Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •
5.CONFIABILIDAD Discreción, reserva, manejo de información y valores de la compañía. Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •	**6. RELACIONES INTERPERSONALES** Habilidad para entablar y mantener relaciones armónicas con superiores, subalternos, compañeros y publico. Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •

7.ASPECTOS RELEVANTES INHERENTES AL CARGO: Menciónelos
a. _____ Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •
b. _____ Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •
c. _____ Excelente • Bueno • Regular • Deficiente •

Principales Áreas de Fortaleza:_____
_____
Principales Áreas de Debilidad:_____
_____
Lo contrataría nuevamente SI • NO •
Por qué:_____
_____
Observaciones:_____
_____
Fecha:_____ Vo.Bo. Administrador_____

16.3 Anexo Nº 3

FORMATO SELECCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL

RESTAURANTE _____ Fecha _____

Está afiliado a alguna EPS?
Si ____ Cual? _____ (Traer carta de afiliación a dicha entidad)
No ____

Está afiliado a un Fondo de pensiones?
Si ____ Cual? _____ (Traer carta de afiliación a dicha entidad)
No ___

Está afiliado a un Fondo de cesantias?
Si ____ Cual? _____ (Traer carta de afiliación a dicha entidad)
No ___

SI NUNCA HA ESTADO AFILIADO A UNA EPS NI A UN FONDO DE PENSIONES SELECCIONE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES PARA SU AFILIACIÓN

EPS			**PENSIONES**			**CESANTIAS**	
CAFESALUD			ISS			ISS	

ISS			SANTANDER			SANTANDER	
COLMEDICA			COLFONDOS			COLFONDOS	
FAMISANAR			PORVENIR			PORVENIR	
SU SALUD			PROTECCIÓN			PROTECCIÓN	
SALUD TOTAL			SKANDIA			SKANDIA	
COLPATRIA			COLPATRIA			COLPATRIA	
CRUZ BLANCA			BBVA- HORIZONTE			BBVA- HORIZONTE	
SANITAS			OTRA			OTRA	
COOMEVA							
SALUDCOP							
COMPENSAR							
OTRA							

Yo, _____ he elegido con libertad y autonomía las entidades de seguridad social a las cuales me voy a afiliar.

FIRMA _____ C.C. _____

16.4 Anexo Nº 4

FORMATO ENTREGA DE ELEMENTOS DE TRABAJO

Las partes dejan constancia que EL EMPLEADO _____ del departamento de _____, ha recibido de su EMPLEADOR los siguientes elementos de trabajo consistentes en:

1.		5.	
2.		6.	
3.		7.	
4.		8.	

Por un valor de $ _____, para su uso exclusivo dentro de la jornada laboral, comprometiéndose a no utilizarlo en actividades personales o ajenas a sus funciones laborales, calificando como falta grave el hecho de que EL EMPLEADO viole o incumpla cualesquiera de esas obligaciones.

En caso de avería, daño, perdida o extravió, o negarse a devolverlo durante la vigencia de la relación laboral, tal hecho será considerado como falta grave y por ende como justa causa para terminar el contrato de trabajo de manera unilateral por parte del empleador.

EL EMPLEADO deberá avisar al Administrador, en forma escrita, en caso de perdida del elemento.

El mencionado elemento que es de propiedad de la Empresa deberá ser devuelto por el empleado a la terminación del contrato por cualquier causa o motivo o cuando se reponga o cambie por nuevo.

Este documento hace parte integral del Contrato de Trabajo suscrito por las partes.

Para constancia de lo anterior se suscribe el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C., a los _____ (__) días del mes de _____ del _____ (_____).

_____ _____

EL EMPLEADOR **EL EMPLEADO**
C.C.

16.5 Anexo Nº5 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD RESTAURANTE MAR Y TIERRA

CONTENIDO

CAPITULO 1: GENERALIDADES

CAPITULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPITULO 3: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

CAPITULO 4: GESTIÓN DE RECURSOS

CAPITULO 5: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

CAPITULO 6: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

CAPITULO 1. GENERALIDADES

1.1 Presentación de la Empresa.

- **Razón Social Propietario:** Álvaro De Ávila y Asociados
- **Nombre Comercial:** Restaurante Mar y Tierra
- **Dirección:** Car. 8 26 B-125 Bavaria
- **Teléfono:** 4301437
- **Web:**marytierra@gmail.com

1.2 Reseña Histórica

El Restaurante Mar y Tierra nace de un proyecto de grado con el cual sus creadores, hoy día dueños y socios, se apasionaron por sacar adelante la idea de darle a la ciudad de Santa Marta una nueva forma de disfrutar la gastronomía nacional e internacional implementando para ello un excelente servicio con los clientes tanto externos como internos.

El objetivo principal de este proyecto es dar bienestar y beneficios por medio de la Gestión del Personal a sus empleados para que a su vez este sea reflejado a los clientes.

El proceso de gestión de personal dentro de cualquier organización es uno de los más importantes y de mayor cuidado, por la exigencia que se tiene de escoger el recurso humano mejor calificado para laborar en la empresa. Este es un proceso de calidad donde se compromete la creación de un ambiente de trabajo positivo, agradable y productivo, ofreciendo un servicio de calidad; esto se traduce en un personal que trabaja duro, disfruta de sus puestos de trabajo y se mantiene motivado lo cual garantizara el óptimo desarrollo de la empresa y la obtención de beneficios a sus empleados.

Es así como el Restaurante Mar y Tierra hoy busca posicionarse como el numero uno en cuanto a gastronomía y servicio, trabajando mucho en la capacitación y entrenamiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad y las BPM, todo con el propósito de dotar al

restaurante de un personal con mayor competencia, unos procesos eficientes y eficaces y unas instalaciones inmejorables, a la altura de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

1.2.1. Misión

Garantizar el mejor servicio ofrecido a nuestros clientes con conceptos únicos. Ofreciendo opciones diferentes de alimentos, bebidas y entretenimiento donde se superen las expectativas de las personas que visiten el lugar, brindando a su vez la posibilidad de realización personal y el desarrollo de quienes colaboran en el grupo.

1.2.2. Visión

Para el año 2015 ser el restaurante numero uno en gastronomía gracias a la calidad, sabor y presentación de cada uno de nuestros platos. Buscamos ser reconocidos a nivel local y regional como los mejores en prestación de nuestros servicios logrando la fidelización de nuestros clientes.

1.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad esta enmarcado en los procesos de servicio, a saber estos son:

- Alimentos y Bebidas
- Eventos y Banquetes

CAPITULO 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para satisfacer la Política de Calidad y lograr los objetivos de calidad, para asegurar que nuestros servicios sean conformes con los requisitos de los clientes, el Restaurante ha establecido, documentado he implantado un Sistema de Gestión de Calidad con cuyas directrices se definen en el presente MANUAL DE LA CALIDAD.

El Restaurante se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema, para ello se:

a) Identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. Estos procesos son referenciados en el MAPA DE PROCESOS y se detalla la interrelación de cada proceso en cada una de las caracterizaciones.

b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.

c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.

d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

e) Miden y realizan estos procesos.

f) Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

CAPITULO 3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.1. Compromiso de la Dirección.

La Administración es responsable de establecer y mantener los siguientes puntos:

- Sensibilizar a todo el personal de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios.
- Establecer, aprobar, evidenciar y dar a conocer al público y los empleados del Restaurante la política de calidad y los objetivos.
- Realizar las revisiones del Sistema de Calidad.
- Asignar los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

3.2. Enfoque al Cliente.

El Restaurante establece las actividades y recursos necesarios para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, son conocidas y tenidas en cuenta en nuestros servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios. Entre las actividades se destacan, además de las documentadas como la Medición de la Satisfacción a través de la Encuesta De Satisfacción y la Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias, aquellas en donde se realiza un contacto personal y cercano con el cliente para escuchar y solucionar estas inquietudes.

3.3 Política de Calidad

3.3.1. Gestión de la Política de Calidad

La administración tiene el compromiso de asegurar a todos los niveles de la organización que la política de calidad sea conocida, entendida e implementada mediante charlas y carteleras informativas; además son difundidas a nuestros clientes.

3.3.2. Declaración de la Política de Calidad

En el Restaurante Mar y Tierra estamos comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos, fidelizándolos, mediante la prestación de un servicio oportuno y de calidad, a través del desarrollo integral del recurso humano y el mejoramiento continúo de nuestros procesos.

3.4. Planificación.

3.4.1. Objetivos de Calidad.

En periodos no superiores a un año se establecen los objetivos de calidad que deben cubrir todos los puntos de la política de calidad, el compromiso con la mejora continúa y la satisfacción de los requisitos de nuestros servicios. Estos son:

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de nuestros servicios.
- Fomentar un ambiente de trabajo seguro y motivante para los trabajadores.
- Fidelizar a los clientes a través planes acordes a los diferentes segmentos de mercado.
- Mejorar continuamente los estándares de servicio a través de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar y desarrollar las competencias del personal e Incrementar el nivel de desempeño a través de acciones de capacitación y entrenamiento.
- Desarrollar acciones de prevención en todos los procesos de la organización.

3.4.2. Planificación de la Calidad

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la organización, la política de calidad y los objetivos de la calidad. La administración asume la responsabilidad de la planificación de la calidad en la organización.

Para una planeación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad nos apoyamos en las Siguientes herramientas:

- La Filosofía Corporativa de la empresa que define el Direccionamiento Estratégico de la misma.
- Cuadro de Despliegue de Objetivos de la Calidad, que define las estrategias, la meta, la frecuencia de medición y los responsables para la evaluación periódica de del cumplimiento de la planeación.
- Las oportunidades de mejora, como resultado del análisis de las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes y las reuniones realizadas al interior de la organización.

3.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

3.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

El Restaurante establece un correcto flujo de responsabilidades y funciones para establecer un sistema de gestión de calidad eficaz, que permita fijar en toda la estructura de recursos humanos un proceso de mejora continua que sea el pilar de todas las actividades de la empresa.

Es de aplicación para todas las funciones (puestos de trabajo) y personas que prestan o puedan prestar sus servicios en el Restaurante y los departamentos que se encuentren dentro del sistema de gestión de calidad y, en general, para todas las actividades internas y externas de la empresa.

3.5.1.1. Organigrama del Hotel.

Ver anexo.

3.5.1.2. Comité de Calidad.

a. Miembros Fijos:

* Socios
* Administrador
* Chef
* Coordinador de Gestión de Calidad

Nota: El Coordinador de Gestión de Calidad podrá ser un asesor externo con experiencia y conocimientos de la Calidad, lo cual se formalizará a través de un contrato entre este y el Restaurante.

b. Periodicidad:

La periodicidad del Comité de Calidad es como mínimo bimestral. Siempre que el Administrador y el Coordinador de Gestión de Calidad lo crean conveniente pueden realizar convocatorias extraordinarias. También puede solicitar una convocatoria uno de sus miembros.

c. Temas por tratar:

- Revisión de los objetivos de calidad.
- Revisión y aprobación de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento al programa de capacitación.
- Cualquier tema relacionado con la operación del negocio y la correcta implantación y evolución del sistema de gestión de calidad.

- El Coordinador de Calidad es el secretario del comité de calidad, debe elaborar el acta después de celebrarse el comité y distribuirá copias entre los asistentes siendo el responsable del correcto archivo de las mismas.

3.5.2. Representante de la Dirección.

La administración del Restaurante delega en el Coordinador de Gestión de la Calidad la preparación, revisión y actualización del presente Manual y le confiere toda la autoridad y responsabilidad para asegurar que:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y las BPM, por medio de la verificación, inspección y la medición de la satisfacción del cliente.
- Informar a la Administrador sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora; a través de la presentación de informes mensuales.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización por medio de actividades de sensibilización, estimulo y capacitación.

3.5.3. Comunicación Interna.

El Restaurante establece en los procedimientos del sistema de calidad los mecanismos para una correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización; incluyendo los canales de distribución de la información y las autorizaciones para el acceso de la información. Dicha comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

CAPITULO 4. GESTIÓN DE RECURSOS

4.1. Suministro de Recursos.

El Administrador y el Chef son responsables de identificar las necesidades de recursos, gestionar y proporcionar estos recursos para mantener y mejorar los procesos del sistema de calidad y para lograr la satisfacción del cliente.

4.2. Recursos Humanos.

4.2.1. Generalidades.

Este numeral de la norma se encuentra controlado a través del **Proceso de Gestión Humana**. El personal del Restaurante que tiene responsabilidades en el sistema de calidad es competente según los requisitos definidos en las fichas de funciones del Manual de Funciones, definidas para cada cargo de la empresa.

4.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

El Restaurante establece en el **Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión Humana.**

- La sistemática para determinar las necesidades de competencia y describe como se proporciona la formación a todo el personal que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio.
- Como se evalúa la formación proporcionada.
- El Programa de Capacitación y Entrenamiento.
- Entre las necesidades de formación se incluye la relevancia e importancia de las actividades que realiza cada persona y como contribuye en la consecución de los objetivos de calidad.
- Se conservan los registros adecuados relativos a la formación, calificación y experiencia del personal.

4.3. Infraestructura.

Se identifican las actividades para garantizar la disponibilidad y conservación de los espacios y áreas, las instalaciones, los equipos y los servicios de apoyo de la empresa.

4.4. Ambiente de Trabajo.

Para que los trabajadores puedan realizar correctamente sus actividades, el Restaurante tiene identificados y gestiona los factores humanos y físicos. En el Programa de Salud Ocupacional se establece la metodología para la identificación y gestión de los factores humanos y físicos del entorno de trabajo.

CAPITULO 5. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Planificación de la realización del servicio.

El Hotel tiene planificados y establecidos los procesos para la realización de todos los servicios que comercializa.

En ellas se describe:

- El objetivo, el alcance y el responsable de cada proceso.
- La interrelación entre cada proceso a través de la descripción de proveedores y clientes.
- La entrada y la salida de datos a cada proceso.
- Los recursos necesarios para la realización de cada proceso.
- Las comunicaciones criticas entre el proceso y otros.
- La descripción de actividades de planeación, realización, verificación y seguimiento.
- La descripción de los documentos y registros que se utilizan durante la realización del proceso.

5.2. Procesos relacionados con el cliente.

5.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La administración es el área encargada de detectar las necesidades de los clientes. Entre los requisitos que se deben identificar se encuentran:

- Los requisitos de la prestación del servicio especificados por el cliente.
- Los requisitos no especificados por el cliente.
- Los requisitos legales.

5.2.2. Comunicación con los clientes.

El Restaurante establece en el **Manual de Procedimientos** como se realiza la comunicación de los clientes en cuanto:

- La información sobre los servicios.
- Preguntas de los clientes.
- La retroalimentación del cliente incluyendo la gestión de las reclamaciones.
- Comunicación Directa.

5.3. Compras.

Este numeral de la norma se asegura a través del **Proceso de Compras** que dentro de su documentación posee un **Procedimiento de Compras** para validar los siguientes apartados:

5.3.1. Proceso de compras.

Los procesos de compra están controlados para asegurar que los servicios prestados cumplen con los requisitos.

El Restaurante evalúa y selecciona a los suministradores en función de su capacidad para suministrar servicios o productos de acuerdo a los requisitos establecidos por la empresa.

Están establecidos y se conservan registros de la calidad de los suministradores evaluados y de su seguimiento.

5.3.2. Información de las compras.

Todos los documentos de compras se revisan y se aprueban por la administración antes de su difusión para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados.

Se informa e involucra a los proveedores con respecto a la política y programas de Gestión de Calidad.

5.3.3. Verificación de los productos comprados.

El Hotel tiene identificadas e implantadas las actividades de verificación del producto o servicio comprado.

5.4. OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO.

5.4.1. Control de las operaciones de producción y de servicio.

El Restaurante identifica y planifica los procesos de prestación de servicio que afectan directamente a la calidad. Los procesos que soportan este numeral son **Alimentos & Bebidas Y Eventos Y Banquetes**. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- La disponibilidad de la información que especifique las características del servicio.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para cada actividad de prestación del servicio.
- La implantación de actividades de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de postventa.

En el **Manual de la Calidad** se establecen y se definen los Procesos de Servicio.

5.4.2. Validación de los procesos de las operaciones de producción y de servicios.

Se validan todos los procesos que por sus características no se pueden verificar a la salida o no se puede realizar un seguimiento. Esto es de vital importancia en los procesos de prestación del servicio donde el cliente es el que detecta las posibles no conformidades si no se cumplen los objetivos del servicio.

El Restaurante se asegura mediante la validación de estos procesos que se van a alcanzar los resultados planificados. La validación de los procesos se realiza mediante:

- La revisión de estos mediante criterios definidos.
- La calificación de los equipos y el personal.
- La utilización de procedimientos y metodologías definidas.
- Requisitos para los registros.
- La revalidación.
- Actividades de Seguimiento.

5.4.3. Identificación y trazabilidad

El Restaurante establece la manera y los medios para identificar los servicios, desde la detección de necesidades hasta la evaluación del grado de satisfacción del cliente.

Mediante su correcta utilización se asegura permanentemente el reconocimiento y el estado en que se encuentran los servicios que se prestan y los productos utilizados en la empresa para el desarrollo de los mismos.

5.4.4. Preservación del producto.

La Materia Prima, Productos en Proceso y Producto Terminado son controlados en los procesos de Alimentos & Bebidas. Para el cual aplica un sistema de inocuidad fundamentado en la BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) con miras a garantizar las condiciones de recibo, transporte, almacenamiento y manipulación.

6. Control de equipos de medición y seguimiento.

A través del mantenimiento gestiona el adecuado funcionamiento de los equipos de medición y seguimiento. Estos se realizan a través de actividades periódicas de mantenimiento preventivo y correctivo.

CAPITULO 6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1. Generalidades

El Restaurante tiene definidas, planificadas e implantadas las actividades de medición y Seguimiento necesarias para asegurar la conformidad de sus servicios, del sistema de Gestión de calidad y para lograr la mejora continua.

Se incluyen la determinación de los métodos y la utilización de las técnicas estadísticas.

6.2. Medición y seguimiento.

6.2.1. Satisfacción del cliente.

El Restaurante realiza un seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes. Se establece la metodología para obtener y utilizar la información sobre la satisfacción de los clientes:

- Encuestas a los clientes.
- Estudio de la competencia.
- Atención de Quejas y Reclamos.

6.2.2. Auditoría interna.

El Restaurante a través de la Auditoria Interna de Calidad ha especificado las pautas para:

- Evaluar la eficacia del SGC.
- Evaluar la conformidad con las disposiciones planificadas para la empresa.

6.3. Control del Producto No Conforme

El Restaurante garantiza los controles y las acciones a tomar cuando se realiza bien o se presta un servicio que no cumple con los requisitos de la organización y del cliente mediante la aplicación del **Procedimiento de Control de Producto No Conforme**. En este procedimiento se encuentran documentadas las Responsabilidades, la Autoridad y los Controles relacionados con el tratamiento del Producto No Conforme.

6.4. Análisis de Datos

El análisis de los datos que se obtiene a través de la Encuesta de Satisfacción en el área de Alimentos & Bebidas a través de una revisión por parte del Administrador junto con el Chef.

6.5. Mejora

6.5.1. Mejora Continua

El Restaurante gestiona y planifica los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de calidad mediante el Comité de Calidad, que es el órgano impulsor del sistema. En el comité se aprueban los objetivos de calidad, los proyectos de mejora, entre otros, y se hace la planificación y seguimiento de los mismos.

6.5.2. Acciones Correctivas y Preventivas

El Restaurante establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas:

- La metodología para la implantación de las acciones correctivas y preventivas, con el objetivo de eliminar las causas reales y potenciales de la no conformidad.
- Se implanta y registra cualquier cambio que surja a consecuencia de las acciones correctivas y preventivas.
- La identificación y revisión de las no conformidades reales, potenciales y sus causas.
- Determinar las causas de no conformidad.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a aparecer.