

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**  
**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**Propuesta de Franquicia para Peter's Restaurante**

**Juan Andrés Illescas Tituaña**

**Mauricio Cepeda, Master en Hospitality Management, Director de  
Tesis**

**Tesis de grado presentada como requisito  
para la obtención del título de: Licenciado en  
Administración Hospitalaria**

**Quito, Mayo de 2013**

**Universidad San Francisco de Quito**  
**Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**Propuesta de Franquicia para Peter's Restaurante**

**Juan Andrés Illescas Tituaña**

**Mauricio Cepeda, Master en Hospitality Management**

**Director de Tesis**

.....

**Ana Teresa Pérez, Chef y Sommelier**

**Miembro del comité de Tesis**

.....

**Giuliana Pachano, Hospitality Management**

**Miembro del comité de Tesis**

.....

**Claudio Ianotti, Chef**

**Miembro del comité de Tesis**

.....

**Quito, Mayo de 2013**

## DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Firma:**

---

**Nombre:** Juan Andrés Illescas T.

**C.I.:** 1715466379

**Fecha:** Quito, Mayo del 2013.

## INDICE

	Pág.
<b>1. Descripción del Restaurante.....</b>	<b>7</b>
1.1 Características del Restaurante.....	7
1.2 Historia del Restaurante.....	9
1.3 Menú y Concepto del Restaurante.....	14
1.4 Concepto de Servicio.....	15
1.5 Concepto de Ambiente.....	19
1.6 Posicionamiento de Mercado.....	20
<b>2. Plan Estratégico Organizacional de Peter´s .....</b>	<b>21</b>
2.1 Filosofía del Servicio.....	21
2.1.1 Misión.....	21
2.1.2 Visión.....	21
2.2 Objetivos.....	21
2.2.1 Objetivos a Largo Plazo.....	22
2.2.2 Objetivos Estratégicos.....	22
2.3 Definición del concepto del producto.....	23
2.4 Valores corporativos.....	24
2.4.1 Calidad.....	24
2.4.2 Servicio.....	24
2.4.3 Honestidad.....	24
2.4.4 Confianza.....	24
2.4.5 Personal Comprometido.....	24
2.4.6 Trabajo en Equipo.....	24
2.4.7 Mejoramiento continuo.....	25
2.5 Acciones.....	26
2.6 Factores Críticos del éxito.....	28
2.6.1 Calidad del Producto.....	28
2.6.2 Calidad del Servicio.....	28
2.6.3 Limpieza y orden en las instalaciones.....	28
2.7 Análisis del Mercado.....	29
2.7.1 Target.....	29
2.7.2 Análisis del mercado.....	29
2.7.3 Condiciones económicas del país.....	29
2.7.4 Gobierno.....	30
2.7.5 Tecnología.....	30
2.7.6 Medio ambiente y potencial.....	30
2.8 Ciclos de Servicio con Momento de la verdad (Previstos e Imprevistos).....	31
2.9 Organigrama.....	32
2.10 Descripción de Puestos y Funciones.....	33

<b>3</b>	<b>Desarrollo de Franquicia.....</b>	<b>88</b>
3.1.1	Perfil del franquiciatario y requisitos para aplicar.....	88
3.1.2	Cobertura geográfica buscada para franquiciar.....	91
3.1.3	Menú Fijo.....	92
3.1.4	Carta.....	93
3.1.5	Proveedores.....	93
3.1.6	Planta de Producción.....	94
<b>4</b>	<b>Arquitectura.....</b>	<b>95</b>
4.1.1	Diseño de Cocina.....	96
4.1.2	Equipamiento.....	104
4.1.3	Requisitos básicos para la construcción de Peter´s Restaurante.....	110
4.1.4	Diseño del local.....	111
4.1.5	Material de Construcción.....	117
4.1.6	Colores y materiales.....	119
<b>5</b>	<b>Imagen y marca.....</b>	<b>120</b>
5.1	Logotipo y colores.....	120
5.2	Análisis de FODA.....	121
5.3	Análisis de las 4 P.....	125
5.4	Campañas Publicitarias.....	128
5.4.1	Objetivo de la campaña.....	128
5.4.2	Etapas de preparación del consumidor.....	128
5.4.3	Plan de medios.....	129
5.4.3.1	Televisor.....	129
5.4.3.2	Folletería.....	129
	Marketing digital.....	129
5.4.3.3	Evaluación de la campaña.....	130
5.5	Artículos Publicitarios.....	131
<b>6</b>	<b>Datos Financieros .....</b>	<b>134</b>
6.1	Costo alimento histórico.....	134
6.2	Costo bebidas histórico.....	134
6.3	Costo de personal histórico.....	134
6.4	Estado de Resultados.....	134
6.5	Costo Franquicia estipulado.....	134
6.6	Financiamiento del costo de franquicia.....	134
6.7	Costos mensuales para el franquiciatario.....	134
<b>7</b>	<b>Operativo.....</b>	<b>135</b>
7.1	Ciclo de producto desde la planta de producción hasta las franquicias.....	135
7.2	Proceso de recepción y almacenamiento en la planta y producción.....	136
7.3	Proceso en realizar pedidos para las franquicias.....	137
7.4	Proceso de recepción y almacenamiento en las franquicias.....	138
7.5	Proceso de entrega del servicio y facturación.....	139

<b>8 Conclusiones.....</b>	<b>140</b>
<b>9 Bibliografía.....</b>	<b>141</b>
<b>10 Anexos.....</b>	<b>142</b>
<b>11 Anexos1.....</b>	<b>143</b>
<b>12 Anexos 2.....</b>	<b>156</b>

## 1. Descripción y Características del Restaurante

Vivimos en una sociedad que sigue siempre las tendencias de moda y estilo, hecho que sin duda es positivo puesto que es signo de progreso y es fruto de mentes creativas que se encuentran en constantes cambios. En la última época el sector de servicios gastronómicos ha surgido como una de las principales fuentes de actividad económica a nivel mundial, situación que marca un aumento de la competencia, acompañada de una mayor exigencia por parte del cliente cada vez más informado.

Es por esto que las empresas buscan la distinción de sus competidores a través del cuidado de detalles y sin duda los espacios donde se experimenta el disfrutar de sabores y sensaciones, como espacios de relajación, son los restaurantes, aquellos lugares que nos hacen sentir más que en casa y ser parte de este espacio.

Un restaurante es un establecimiento comercial público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. (Real Academia de la Lengua, 2010). El nombre proviene del francés “restaurant” y éste del latín “restaurabo”, (restaurar), a partir del letrero expuesto a la entrada del primer restaurante de París, abierto por Boulanger en 1765, en el que se leía: "Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego vos restaurabo" (Venid a mí todos los que tenéis molestia en el estómago y yo os repondré)

Existen diferentes tipos de restaurantes, pero sin lugar a duda los restaurantes de comida típica o temáticos son aquellos que cuentan con una mayor distinción ya que aparte de ser los más populares en todo el mundo, se encuentran decorados de forma tradicional y con adornos típicos de la región. Los restaurantes de comida típica son aquellos destinados a ofrecer a sus clientes platos típicos que gozan de un nombre y reputación en cada lugar en que se encuentran.

Como la gastronomía ecuatoriana es tan variada existen restaurantes típicos que varían enormemente dependiendo del sitio en que se localicen. Pero esta variación de comidas ha hecho que Peter's ofrezca en un solo lugar los mejores platos típicos del Ecuador.

Peter's es una empresa joven, un restaurante que durante 29 años ha ofrecido sus servicios al público capitalino pero con una visión distinta a la de los demás restaurantes. Según Pedro Illescas, dueño del restaurante, la principal característica de su negocio es que es un restaurante pionero en comercializar las delicias de la cocina ecuatoriana con los más altos estándares de calidad y a precios accesibles para su mercado estratégico.

Otra característica que Peter's tiene, es que su servicio es personalizado, el ambiente es acogedor y sus clientes buscan encontrar un lugar familiar al momento de servirse un plato de comida. A parte los productos que usa Peter's son alimentos frescos y naturales, es por esto que su comida y sabor son exquisitos al paladar de sus consumidores.

Peter's se encuentra en la capacidad de ofrecer también soluciones para cualquier compromiso social o empresarial tales como: matrimonios, lanzamientos de productos, premiaciones, celebraciones, eventos corporativos y muchos más. El local tiene una capacidad de 200 personas, tiene dos plantas y en la parte exterior conserva una fachada de piedra con una caída de agua lo que le da un ambiente de exclusividad y esto es lo que buscan los clientes al momento de elegir un lugar para realizar un evento importante.

Uno de sus clientes principales de Peter's es: Supermaxi, Claro, canal Teleamazonas, canal RTS especialmente del programa VAMOS CON TODO, los cuales siempre al momento de realizar una celebración importante contratan los servicios del restaurante. También varios famosos han ido al lugar para compartir un momento especial en un lugar especial.

Es decir el restaurante Peter's está enfocado en la diferenciación, en la distinción de marca, de calidad y de servicio gastronómico y estos han sido los pilares fundamentales para el éxito de su negocio. Como lo encontramos en su página web, su objetivo es que la atención de su gente hará que la visita sea de gran experiencia.

## 1.2 Historia del Restaurante



En 1983, un inquieto empresario se propuso abrir un restaurante de comida típica ecuatoriana, dándole un enfoque diferente, donde el buen gusto y la buena mesa caminen de la mano. Es así como hace 30 años, Pedro Sánchez abrió Peter's Restaurante.

Todo comienza cuando Pedro Illescas, conocido como *Peter* ante sus amigos, a sus 23 años cursaba el 4to semestre de la carrera de Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador, vio la necesidad de tener más ingresos económicos que el que ganaba en las empresas en las que trabajó, puesto que ese dinero no abastecía con su anhelo de comprar bienes y vivir bien. El manifestó que sentía un descontento con Quito Motors y Almacenes Juan El Juri, empresas en las que trabajó como vendedor, puesto que no era retribuido económicamente como esperaba pese a que su trabajo tenía mucho esfuerzo y responsabilidad.

Con el sueldo que ganaba disfrutaba de las atracciones que la ciudad ofrecía, y al ver la carencia de sitios de comida típica dentro del perímetro civilizado en ese entonces, vio la necesidad de crear un restaurante innovador. Como experiencia Peter relata que antes de la creación de su restaurante en el año 1983, se tenía que viajar varios kilómetros fuera de la capital para saborear las delicias de los platos típicos de la sierra como son las

chugchucaras, e igual manera de la costa ya que existía la carencia de venta de mariscos en Quito.

Las vivencias personales de Pedro Illescas hicieron que nazca esta idea innovadora de consolidar en un mismo lugar varios platos típicos del Ecuador y sobre todo que sus clientes compartan un momento bonito en un lugar familiar, a bajo costos y con calidad.

Primero se dio la apertura de dos locales juntos en la Av. 6 de Diciembre y Veintimilla, Pedro vendía ceviches y su hermano Fernando Chugchucaras, es decir, al principio fue un negocio familiar. Al año siguiente de abrir con el nombre de “Cevichería Peter” y al observar la demanda de clientes, abrió sus puertas en zonas estratégicas de la capital y creó nuevos platos innovadores para el deleite de sus consumidores.

El segundo local con el nombre de Cangrejada Peter’s se ubicó en la Av. Amazonas y Tomás de Berlanga, e igualmente que el primer local tuvo una acogida muy buena por parte del público capitalino. Y al incrementar su clientela incrementó sus ganancias, lo que le conllevó en el año 1990 a abrir un tercer local ubicado en la Av. De la Prensa y Zamora.



Pero tanto éxito no abastecía su tiempo, es por esto que Pedro Illescas decide vender los dos locales a sus hermanos para que ellos continúen con su negocio. Su objetivo principal era ampliar el local de la Av. De la Prensa y Zamora con el fin de atraer mayor clientela y que este local se considere la atracción principal de sus clientes.

Así pasaron los años y la exquisita sazón y la atención personalizada de su dueño, le convirtieron en uno de los restaurantes de comida típica más visitados en la capital de la República.

El restaurante tuvo el nombre de Peter's, nombre que se da por el nombre del propietario en inglés. Peter's, que hasta la fecha lo conserva, y sin lugar a duda es una marca muy reconocida por el público capitalino.

Al pasar los años, en el año 1998, Pedro Illescas decide vender el restaurante y los bienes que poseía en Ecuador para cumplir su sueño de vivir en el estado de Florida en los Estados Unidos y darle un mejor futuro a su familia. Debido a la crisis bancaria de 1999, Pedro Illescas perdió todo lo que tenía ahorrado en el Banco Progreso, el cual quebró. El restaurante cerró sus puertas, pero el concepto de brindar lo mejor de la comida nacional a los mejores precios siguió latente. Fue ahí cuando Pedro decidió aceptar préstamos de sus conocidos que le empezaron a ofrecer ya que debido a la crisis bancaria de 1998 que sufrió nuestro país muchas de las personas empezaron a sacar su dinero de todos los bancos y preferían guardarlos en sus casas o invertir. Empezaron a llamarle a Pedro para ver si no necesitaba dinero porque sabían que era una persona emprendedora. Fue ahí que él decidió aceptar el dinero de sus conocidos para comprar una casa en una de las Avenidas principales de la ciudad y hacer lo único que él sabía, que tenía conocimiento y experiencia. Él sabía que no iba a fracasar en su proyecto porque estaba 100% seguro su éxito. Pedro, al perder todo su dinero en algunos bancos, decidió no decir que estaba quebrado y que había perdido todo su dinero ya que es una persona conservadora. Lo que le llevó a tener esta iniciativa fue la crisis que estaba atravesando en ese momento porque él sabía que las propiedades estaban baratas y que se iba a mejorar la situación del país. Otra cosa que le motivó fue su familia ya que debía mantenerla, pese que tenía algunas

propuestas en los Estados Unidos, él no acepto ningún tipo de trabajo porque en primer lugar no quería dismantelar su familia y tenía fe en su proyecto.

Es así como hace más de 14 años, Pedro decidió que su Restaurante Peter's debía renacer y empezó la búsqueda de un local adecuado. Encontró un espacio en la Av. de los Shyris y Río Coca, donde poco a poco empezó la construcción de un sueño, con miles de ideas y detalles que buscaba hacer realidad. El intento de construir un local diferente, acogedor y rentable, Pedro Sánchez empezó a dibujar los bosquejos: quería darla un toque rústico pero a la vez sofisticado. Debido a que siente una gran atracción por las caídas de agua, se le ocurrió darle un toque similar a la fachada de su restaurante. Precisamente en un viaje que realizó a la provincia de Imbabura, en un sector cercano al Valle del Chota, se detuvo frente a una caída de agua en la que a peña de la montaña había cedido a causa de la humedad, dando como resultado que gran cantidad de piedras se desprendiera. Allí fue cuando ideó la fachada de Peter's, transportó las piedras del sector hasta Quito y le dio forma real a su proyecto. Actualmente el nuevo Peter's es un lugar acogedor, donde es evidente que cada detalle ha sido estudiado y llevado a cabo con esmero y cariño. El local tiene capacidad para 200 personas, tiene dos plantas; en la planta alta, además de ser salón, existe una terraza con vista a una de la Avenidas principales de Quito, la Av. Shyris, lugar donde hoy en día acoge diariamente a clientes que buscan disfrutar de un momento especial. En su parte exterior conserva una fachada de piedra con una caída de agua. Las paredes interiores del local están pintadas en diferentes motivos y colores. Hasta los baños han sido decorados muy originalmente, con unos lavamanos de piedra tallada. Con todos los detalles mencionados anteriormente podemos localizar el tema principal del restaurante Peter's como un tema Rústico - Modernista, ya que existe una mezcla entre estas dos características. Encontramos piedras, ladrillos, concreto, madera, peceras, televisiones, bar, sistema de computación, Tv – Cable, sistema de cámaras de videos y su propia página web: [www.petersbarrestaurante.com](http://www.petersbarrestaurante.com).

Es así como nace Peter's Restaurante.

Actualmente Pedro Illescas nos comenta que tras el éxito de su negocio, empezará con la venta de franquicias a inicios del 2015, como objetivo de atraer a más público, fortalecer

la marca y fortalecer las ventajas actuales que posee frente a otros restaurantes de la capital, donde el servicio, la calidad y la atención personalizada son los pilares fundamentales de su éxito.

### **1.3 Menú y Concepto del Restaurante**

El principal objetivo de Pedro mediante Peter's Restaurante, es tratar de prevalecer la autenticidad y lo autóctono, es decir la comida nacional, ya que hoy en día muchas de los ecuatorianos están perdiendo su esencia por el no conocer y no saber realizar la comida típica de su país.

Peter's es un restaurante comercial en el cual pertenece a los restaurantes casuales ya que cumple con todas las características de este tipo de restaurante: Tiene especialidad en la comida, es étnico y es un restaurante familiar. Dentro de los restaurantes comerciales se encuentra el tipo de restaurante casual. Pedro, eligió este tipo de restaurante con el propósito de poder satisfacer las necesidades de las personas y llegar en cualquier alcance a la facilidad de poder encontrar una comida sabrosa y única como es la comida Ecuatoriana. Considera que la comida ecuatoriana es única en la gastronomía, ya que proporciona una gran infinidad de ingredientes, dando un sabor y preparación excelente. Todo esto se debe a que el Ecuador tiene varias regiones naturales con sus propios productos y sus propias propuestas culinarias, por ejemplo: La región Costa tiene sus deliciosos frutos del mar con el que se crean varias delicias. Por otro lado, en la región Sierra, nos ofrece sus exquisitos productos que se obtienen de la tierra, logrando una combinación de color y sabor dentro de la gastronomía. Es por eso que podemos decir que la comida ecuatoriana es un verdadero patrimonio nacional donde se tiene que conservar con esmero para las futuras generaciones. Pedro, eligió enfocarse a la comida ecuatoriana porque hoy en día muchos de los ecuatorianos están perdiendo su esencia por el no conocer lo rico de la comida ecuatoriana y su principal objetivo es dar a conocer a los diferentes países que el Ecuador también es parte del arte culinario.

## 1.4 Concepto de Servicio

La satisfacción del cliente es un requisito indispensable para todo tipo de restaurante. Esta satisfacción es algo por el cual debemos siempre preocuparnos ya que tenemos que averiguar por medio del comportamiento humano (lenguaje corporal) las necesidades y los deseos de los clientes para lograr la plena satisfacción de sus necesidades en el momento preciso y lugar preciso. El objetivo de Peter's, es poder ganar un lugar en la mente de los clientes, proporcionando una buena perspectiva del servicio y de la comida. No olvidemos que la manera de ser competitivo en el mercado es dar un extraordinario servicio a los clientes. Es por esto que antes de profundizar el tema tenemos que tener muy en claro la definición de consumidor/comprador.

Un comprado/consumidor, es aquel que consume un determinado producto o servicio en un lugar o distintos lugares para poder encontrar todo aquello que esperaba y sobre todo el ser bien atendido. Al quedar satisfecho lo induce a la repetición del mismo, creando hábitos y preferencias de un lugar. Cabe recalcar que el cliente es la parte más importante para la publicidad y el mercadeo ya que son la razón de ser para el crecimiento de su negocio. Es por esto que es fundamental tener los conocimientos de cómo conocerlos y como atenderlos para que el cliente llegue a la plena satisfacción.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en nuestra operación tienen que tener contacto directo con los clientes, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción y cómo se forman las expectativas en los clientes para convertir en un servicio personalizado, servicio que hoy en día encuentran en Peter's.

Peter's al lograr la satisfacción de los clientes se beneficia en:

- Un Cliente satisfecho por lo general, vuelve a comprar. Por lo tanto, el restaurante obtiene como beneficio la lealtad y la posibilidad de poder venderle el mismo o nuevos productos en el futuro.
- El cliente satisfecho comunica a otros su experiencia positiva con un producto o servicio. Por lo tanto, el cliente obtiene como beneficio una propagación gratuita

que el cliente satisfecho realiza con sus familiares, amistadas y conocidos. ***El promedio de comentarios positivos de un buen producto o servicio es: 1 persona comunica a no más de 3 personas sobre lo bueno del restaurante mientras que al tener comentarios negativos de los producto o servicios, 1 persona comunica a 14 personas sobre los aspectos en contra.*** (Illescas, Juan Andrés. Cuaderno de apuntes. Materia: Historia de la Hospitalidad. 2010). Peter's trata de mantener una buena satisfacción en sus clientes para obtener resultados positivos.

- El cliente satisfecho deja a un lado la competencia. Por lo tanto, el restaurante se beneficia de una participación fija de un cliente en un determinado lugar.

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. **El rendimiento Percibido:** se refiere al resultado que el cliente percibió después de adquirir su producto o servicio. Se caracteriza por:
  - El estado de ánimo de los clientes y de sus razonamientos.
  - Se basa en las percepciones del clientes, es decir, no necesariamente de la realidad.
  - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
  - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
2. **Las expectativas:** se refiere a las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas pueden surgir por:
  - Experiencias de compras anteriores.
  - Opiniones de amistades, familiares y conocidos.

Es por esto que el restaurante tiene que siempre estar atento sobre las expectativas de sus clientes para poder determinar:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionar.
- Si están por debajo o por encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera para animarse a comprar o no.

3. **Niveles de Satisfacción:** los clientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción luego de adquirir su producto o servicio. Estos pueden ser:

- ***insatisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Al sentirse un cliente insatisfecho cambiará de lugar, marca o proveedor de forma inmediata.
- ***Satisfacción:*** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coinciden con las expectativas del cliente. Al sentirse un cliente satisfecho, mantendrá su lealtad hasta encontrar un lugar, marca o proveedor que tenga una oferta diferente y mejor.
- ***Complacencia:*** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Al sentirse un cliente complacido se mantendrá siempre leal al lugar, marca o proveedor; porque se siente emocionalmente que han superado plenamente todas sus necesidades.

La satisfacción del cliente se basa también en el lenguaje corporal. Tener en cuenta que el ser humano ofrece una gama de recursos para poder expresar y dar a entender ciertas manifestaciones dependiendo de su estado de ánimo. Es por esto que siempre se tiene que dar una buena imagen, nivel y desarrollo personal, para que el cliente se sienta satisfecho.

***“Las aptitudes positivas, generaran en el cliente una gran satisfacción, mayormente de agrado y complacencia, que hará que este se sienta, cómodo y a gusto, para poder captar la información y decidir a favor de nuestros productos, bienes o servicios”***

(Entrevista: Sánchez Pedro. Propietario del Restaurante. 2013).

Detalles que Peter’s tiene que tener en cuenta para lograr la plena satisfacción del cliente:

1. Dar la bienvenida haciéndoles sentir importantes.
2. No permitir que el cliente tenga una sensación de abandono (Jamás y bajo ninguna circunstancia abandonar al cliente).
3. Hacerle sentir al cliente atendido.

4. Establecer una relación de buen trato entre el cliente y el mesero.
5. Establecer un ambiente agradable para el cliente.
6. Leer el lenguaje corporal, es decir, fijarse cómo está el cliente, con qué ánimo vino a comer, si está feliz, amargado, estresado, de prisa, etc.
7. Hacer contacto visual sobre los clientes que van hacer atendidos.
8. Tener en cuenta que existe una barrera entre el cliente y el personal del restaurante, (El cliente siempre es cliente) (El trabajo es el trabajo), no se pueden mezclar.
9. Saber manejar diferentes situaciones como por ejemplo: cuando los clientes son cortantes.
10. Tener en cuenta que el lenguaje corporal se leen recíprocamente, es por esto que el mesero siempre tiene que estar a las necesidades del cliente con actitudes positivas como la de una buena presencia, sonreídos y agradables.
11. El mesero tiene que responder ante cualquier tipo de pregunta de la carta. Nunca quedarse callado. Implica un estudio sobre la carta para poder transmitir cualquier inquietud al cliente.
12. Tener muy en claro la diferencia de SUGERIR y de RECOMENDAR.  
SUGERIR: es objetivo, es decir, el estar seguro sobre algo que se va a servir.  
  
RECOMENDAR: es Subjetivo, es decir, correr el riesgo de que al cliente le puede como no le puede gustar sobre lo que se le va a servir.
13. Seguir una política en la Toma de órdenes.

No cabe duda, que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en esta operación. Para que Peter's pueda lograr sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, se debe establecer una cultura organizacional en la que el trabajo de todos los integrantes esté enfocado en complacer al cliente.

## 1.5 Concepto de Ambiente

El concepto del ambiente de Peter's nace a partir de dueño, Pedro O. Illescas. El emprendedor quería darle a su restaurante un ambiente en el cual su mercado meta se sienta a gusto, satisfecho, como si estuvieran en casa; donde encuentren un servicio personalizado en un ambiente acogedor; donde sus clientes busquen encontrar un lugar familiar al momento de servirse un plato de comida y donde sus clientes se sientan bien al momento de realizar eventos importantes.

Al encontrar el espacio en la Av. de los Shyris y Río Coca, Pedro empezó la construcción de su sueño, con miles de ideas y detalles que buscaba hacerlos realidad. Su objetivo era de poder construir un local diferente al de los demás, haciéndole acogedor y a la vez rentable. Es por esto que Pedro empezó a dibujar los bosquejos de su restaurante dándole un toque rústico pero a la vez sofisticado. Fue inspirado en la atracción de las caídas de agua del Valle del Chota, donde su inspiración se ve reflejada en la fachada principal del restaurante, en el cual, se aprecia una caída de agua muy bonita al momento de entrar al establecimiento. Para Pedro, la caída del agua representa paz y tranquilidad al momento de servirse un plato de comida. El restaurante tiene capacidad para 200 personas, tiene dos plantas; en la planta alta, además de ser salón, existe una terraza con vista a una de las Avenidas principales de Quito, la Av. Shyris. En su parte exterior conserva una fachada de piedra con una caída de agua. Las paredes interiores del local están pintadas en diferentes motivos y colores. Hasta los baños han sido decorados muy originalmente, con unos lavamanos de piedra tallada. Todo detalle que uno encuentra en Peter's fue pensado por su dueño para hacer y transmitir el ambiente deseado que buscan los clientes al momento de servirse un plato de comida.

## **1.6 Posicionamiento de Mercado**

Peter's es un restaurante que ha logrado mantenerse en el mercado durante 30 años. Al estar tantos años ofreciendo a sus clientes servicio de alimentos y bebidas ha logrado tener una gran experiencia en donde hoy en día tratan de pulir detalles para seguir brindando a sus clientes un servicio de calidad.

Peter's esta dirigido a un mercado meta de un nivel socio económico medio y medio alto. Los clientes mas frecuentes de Peter's son empresarios, personajes de televisión, artistas como cantantes y jugadores de fútbol y también las familias. A los clientes les gusta reunirse en Peter's para hacer reservaciones celebrando cumpleaños, bautizos, almuerzos, cenas empresariales y hasta matrimonios.

## **2. Plan Estratégico Organizacional de Peter´s**

El plan estratégico del restaurante Peter´s se enfoca en que tanto la visión, misión, valores y objetivos, estén consolidados de tal manera que la empresa desarrolla las funciones y dirige el cumplimiento de sus metas cuya finalidad es mejorar la productividad a través de una óptima combinación entre el recurso humano y el recurso material.

En lo que respecta a la misión y visión de la empresa se han tomado textualmente de fuentes reales existentes dentro de la misma.

### **2.1 Filosofía del Servicio**

#### **2.1.1 Misión**

Somos un restaurante de la mejor comida típica ecuatoriana a nivel nacional, logrando ser la primera opción en nuestros clientes al momento de elegir un restaurante.

#### **2.1.2 Visión**

Llegar a constituirse como el mejor restaurante de comida típica del gourmet del país, brindando un servicio de calidad, no solo en el sabor de nuestros platos, sino mediante una atención personalizada e innovadora, en beneficio de nuestros clientes, trabajadores y empresa.

### **2.2 Objetivos**

Según Pedro Illescas, dueño del restaurante, los objetivos que rigen a la compañía son:

- Brindar un servicio de calidad a bajo costo
- Crear un ambiente cómodo para el consumidor
- Ofrecer un servicio donde las familias puedan pasar juntos, aprovechando su tiempo libre.
- Lograr ubicarse en la mente y gusto del consumidor obteniendo como resultado su preferencia al momento de escoger comida típica ecuatoriana.
- Lograr obtener una satisfacción de nivel alto en nuestros clientes.

### 2.2.1 Objetivos a Largo Plazo

- Abrir sucursales en la ciudad y luego a nivel nacional
- Vender franquicias.

### 2.2.2 Objetivos Estratégicos

Campo de Resultados	Objetivos Estratégicos
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar de una mejor manera la estructura financiera del restaurante.</li> <li>• Optimizar la utilización de los recursos financieros.</li> </ul>
Clientes / Mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevar la reputación de la empresa con los clientes .</li> <li>• Establecer y mantener un liderazgo dominante en el mercado y con la competencia.</li> <li>• Adelantarse a rivales claves en calidad, servicio al cliente o desempeño de producto.</li> </ul>
Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la atención de los clientes, reduciendo los tiempos de espera.</li> <li>• Lograr certificados de gestión de calidad.</li> </ul>
Aprendizaje y Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la cultura del personal en el mejoramiento continuo.</li> <li>• Mejorar la posición competitiva del restaurante.</li> </ul>

### **2.3 Definición del concepto del producto**

Este restaurante es una alternativa para apreciar y conocer la variedad de comida ecuatoriana con la finalidad de satisfacer todos los sentidos a la hora de degustar nuestros platos elaborados por nuestros Chefs Ecuatorianos.

El restaurante “Peter’s” se especializa en la cultura ecuatoriana, dando a conocer sus ingredientes más típicos conjugados con sus prácticas culinarias.

## **2.4 Valores corporativos**

Los valores corporativos de la empresa, son los encargados de que exista una cultura corporativa y un clima organizacional óptimo, los cuales son:

### **2.4.1 Calidad**

Ofrecer a nuestros clientes la mejor calidad en los productos. Esto se basa en altas exigencias a nuestros proveedores, en cuanto al adecuado manejo de la comida especialmente.

### **2.4.2 Servicio**

Mejorar cada día nuestros servicios y dar a nuestros clientes el lugar que se merecen.

### **2.4.3 Honestidad**

Hacer las cosas de manera honesta, por parte de los directivos hacia nuestro personal y de nuestro personal hacia nuestros clientes.

### **2.4.4 Confianza**

Se puede observar en nuestro personal y en nuestros clientes. Ésta confianza la hemos ganado al brindar honradez y credibilidad hacia nuestros clientes en los años de servicio.

### **2.4.5 Personal Comprometido**

Mejorar el compromiso de todo el personal mediante una comunicación en la que todos participen constantemente. Esto se lo puede lograr escuchando sus opiniones y haciéndoles partícipes de los cambios que tenga el restaurante.

### **2.4.6 Trabajo en Equipo**

Realizar el desempeño diario de manera conjunta, apoyando en el desempeño de cada función departamental, es nos permitirá darnos cuenta que la cooperación es básica para un correcto trabajo en equipo.

**2.4.7 Mejoramiento continuo**

Nuestro valor es mejorar continuamente en todos los procesos internos para lograr el bienestar del personal interno y de nuestros clientes externos.

## 2.5 Acciones

Las acciones detalladas a continuación son las que ha conllevado a que el restaurante Peter's siga posicionándose en el mercado como uno de los mejores restaurantes de comida típica de la capital. Estas acciones son las que el dueño ha transmitido a sus empleados para que estos la cumplan a cabalidad:

- 1        **CONSIDERAR** al cliente como base del negocio y tratarlo con justicia, esmero, corrección y cortesía.  

---
- 2        **SERVIR** los alimentos y bebidas en perfecto estado y observar las medidas de salubridad e higiene que tiendan a garantizar la salud de los clientes  

---
- 3        **PRESENTAR** las cuentas que reflejen el importe correcto del consumo y servicios correspondientes.  

---
- 4        **VELAR** con apoyo a disposiciones legales, porque no se produzcan en el establecimiento hechos contrarios a la moral.  

---
- 5        **PROMOVER** el desarrollo del restaurante, ofreciendo un servicio de calidad  

---
- 6        **ACEPTAR** las disposiciones planteadas por la gerencia y cumplirlas a cabalidad con el fin de efectuar el crecimiento en el negocio, alcanzar una constante superación personal como laboral y un mejor nivel de vida.  

---
- 7        **REALIZAR** las prácticas correctas de higiene de los alimentos, incluida la prevención de la contaminación cruzada durante las diferentes operaciones provocada por los alimentos, el equipo, los materiales, el

agua, el aire, el personal, o fuentes externas de contaminación y en particular la prevención de plagas.

---

**8** **OPONERSE** a todo tipo de clasificación de los restaurantes con relación a la calidad de cocina y del servicio que ofrecen, basada en apreciaciones subjetivas de individuos, empresas, instituciones o autoridades.

---

**9** **CONOCER Y PROMOVER** el cumplimiento de los principios, valores y pautas contenidos en el código de ética.

## **2.6 Factores Críticos del éxito**

### **2.6.1 Calidad del Producto**

La calidad de los alimentos que el restaurante sirve a sus clientes es considerado como el primer factor crítico de éxito, en el que el personal de cocina, que realiza el producto, debe ser extremadamente cuidadoso en la calidad, frescura y presentación del mismo, considerando al alimento como producto principal de la compañía.

### **2.6.2 Calidad del Servicio**

El servicio es el segundo factor crítico de éxito. Éste se brindará con calidad impecable a cada uno de los clientes del restaurante.

### **2.6.3 Limpieza y orden en las instalaciones**

La limpieza y el orden de cada una de nuestras instalaciones son básicos en el restaurante. Debe estar impecable y completamente ordenado. Al ser un restaurante de alimentos este factor es crítico para el éxito de la compañía.

## **2.7 Análisis del Mercado**

### **2.7.1 Target**

Nuestro restaurante esta dirigido hacia la clase media, ya que creemos que Ecuador tiene un mayor número de habitantes que pertenecen a esta clase. Además, en los últimos años su economía se ha ido incrementando debido a que los emigrantes envían dinero a sus familiares, mejorando así su calidad de vida. Nos hemos enfocado tanto en las relaciones familiares como sociales ya que contamos con espacios totalmente acogedores con el fin de lograr una buena y rica comida en un lugar muy agradable.

Peter's se enfoca a personas entre los 18 a 70 años de edad que tienen una vida activa y que siempre buscan una buena alimentación. Son personas con un nivel socio económico medio y medio-alto que siempre se encuentran en movimiento, es decir, con muchas actividades y necesitan un alimento contundente, de buen sabor y con buena atención.

### **2.7.2 Análisis del mercado**

Este nuevo servicio que nosotros estamos ofreciendo está enfocado a un mercado amplio. En la actualidad las industrias que ofrecen servicios de alimentos y bebidas son de gran atracción para las personas. Muchos fines de semanas las familias quieren salir a conseguir algo diferente pero no hay algo nuevo e innovador, siempre son las mismas opciones cambiadas de nombre y ubicación, por esta razón hemos decidido crear una empresa que se diferencie de las demás en la cual haya variedad de productos y de ambiente para de esta forma incentivar a las personas a regresar. El estudio de mercado se analizará con profundidad en el capítulo 5, en donde se examinará el logo tipo y marca, análisis del FODA, análisis de las 4p, campañas publicitarias y artículos publicitarios.

### **2.7.3 Condiciones económicas del país**

Las condiciones actuales del país no son las más favorables ya que se ha generado un incremento de precios en todos los productos del mercado. Por esta razón estamos ofreciendo precios accesibles para las personas de clase media. Nos

dirigimos a este segmento de la población ya que es el mayor mercado y creemos que son las personas que más invierten su dinero en pasar momentos familiares o sociales, logrando tener una experiencia placentera.

#### **2.7.4 Gobierno**

El gobierno puede ser un factor muy influyente dentro de nuestro medio ya que hay una inestabilidad constante debido a la constante reformación en las leyes. Podemos tener un impacto a corto y largo plazo. A corto plazo se puede dar cambios en las leyes, mientras que a largo plazo nos podríamos ver afectados debido a que el gobierno está tratando de bajar la tasa de crecimiento de la economía, por medio de aumentos en tasas de intereses e incremento de impuestos.

#### **2.7.5 Tecnología**

Sabemos que la gente en Ecuador es muy novelera, es por eso que hemos implementados en nuestro restaurante ambientes costeños y serranos, además servicios de WI-FI, Televisores Plasmas, servicio de cámaras de seguridad. Es por este motivo que creemos que las personas van a visitarnos.

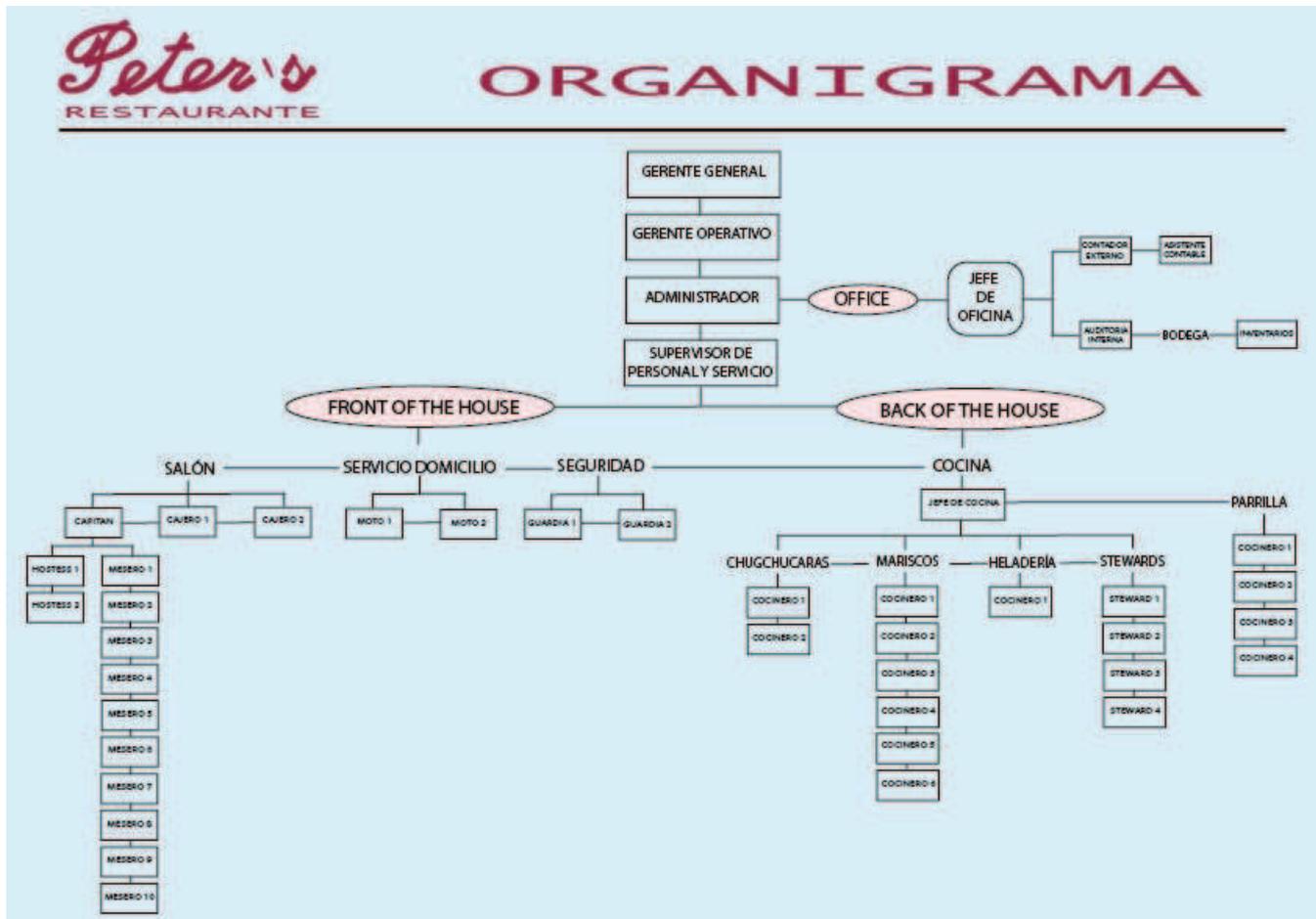
#### **2.7.6 Medio ambiente y potencial**

En todas las industrias existen competidores, unos más fuertes que otros. En nuestra rama podemos encontrar una gran variedad de alternativas ya que nuestra competencia se basa en los restaurantes que ofrecen comida ecuatoriana ubicados en el Centro Norte de la ciudad de Quito. Nuestra competencia más directa está ubicada a pocos metros de nuestro restaurante, nos diferenciamos de esta en la calidad de servicio que ofrecemos, en la variedad y diversidad de platos típicos nacionales que nuestros clientes tienen para degustar y sobre todo en los ambientes típicos ecuatorianos.

## **2.8 Ciclos de Servicio con Momento de la verdad (Previstos e Imprevistos)**

La primera persona en dar la bienvenida a los clientes es el señor de seguridad, el guardia del restaurante, esta persona además de dar la bienvenida explica claramente cuales son los lugares apropiados de estacionamiento. La segunda impresión que llevarán nuestros clientes es “la puerta del restaurante” ya que al visitarlo será la primera impresión del cliente. El Host es el encargado de recibir a los clientes y los dirigirá hacia el lugar en el cual se puedan sentir cómodos y conformes. Una vez ubicados, el mesero pasa inmediatamente la carta. Tratamos de que nuestro servicio siempre sea excelente, tomando en cuenta los aspectos positivos y negativos de la operación. El tiempo de entrega de los pedidos es de 15 a 20 minutos. Cabe recalcar que ciertos platos que ofrece Peter’s necesitan de tiempo para su elaboración y decoración, por lo que son platos muy bien preparados. En cuanto al servicio, siempre tratamos de ser eficientes, ya que el mesero siempre tiene que estar atento a los clientes.

2.9 Organigrama



## 2.10 DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES

Peter's Restaurante tiene 35 personas que serán las encargadas de surgir al negocio y mantener el concepto del mismo.

### Descripción de cada puesto de Trabajo:

#### 1. SUPERVISOR DE PERSONAL Y DE SERVICIO

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 500.00
<b>Presentación de Reportes</b>	Administrador de Empresas.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	17 personas.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, recursivo, organización, don de mando, amabilidad y cortesía, manejo de relaciones humanas, destreza manual, creatividad, honradez, percepción olfativa, gustativa y táctil, coordinación, de carácter alegre, dinámico, excelente observador y expresión oral.
<b>Experiencia</b>	De un 1 a 2 años de experiencia de supervisor y manejo de personal.
<b>Educación</b>	Bachiller, Estudio Universitarios y cursos realizados. El manejo de un segundo idioma será considerado un valor agregado.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Es el responsable de la orientación de los empleado y de proporcionar a éste su respectiva capacitación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se encargará de hacer los horarios del: Salón, Servicio a Domicilio y Seguridad. Estos horarios serán enviados a la administración para su aprobación.</li><li>➤ Se encarga también de supervisar al capita, a los meseros, motorizados y guardias del local.</li> <li>➤ Presentar el “Reglamento Interno, Reglamento de Seguridad Industrial y el Horario de Trabajo” al nuevo colaborador.</li><li>➤ Introducir al recién ingresado a todos los demás empleados.</li><li>➤ Proporcionarle información fundamental del empleo, es decir, enseñarle sobre las tareas y responsabilidades de su área (Job Description); así mismo como la rutina del trabajo que deberá desempeñar.</li><li>➤ Capacitar sobre los servicios que exciten en las reglas del servicio y protocolo.</li><li>➤ Será el encargado de tomar las reservaciones del los clientes.</li><li>➤ Organizar las reservaciones en el salón.</li><li>➤ Resolver problemas ocasionados dentro del salón con los clientes.</li><li>➤ Revisar y supervisar que el salón este limpio, ordenado, organizado y baños.</li><li>➤ Revisar el uniforme al personal de su cargo.</li><li>➤ Revisar que todas las instalaciones eléctricas y de agua potable este funcionando adecuadamente dentro del restaurante.</li><li>➤ Revisar que la zona de parqueo siempre se encuentre limpia.</li><li>➤ Encargado del mantenimientos de las herramientas de</li></ul>
--	--

	<p>trabajo del restaurante, estos son: verificar que las mesas y sillas estén en perfectas condiciones, paredes en buen estado, cubiertos, platos y cristalería en perfectas condiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encargado de hacer promociones en bebidas y armar combos en eventos especiales como partido de fútbol. Estas promociones serán enviadas a la administración para su aprobación.</li> <li>➤ Encargado de pedir a la administración el infocus en partidos de fútbol.</li> <li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos especiales de la ciudad.</li> <li>➤ Responsable de la música del restaurante, esta no puede ser: regeton, merengue, salsa, cumbias, bachatas, electrónica, rock pesado, metálica y ni tecno cumbias.</li> <li>➤ En caso de que falte el capitán, el <b><i>Supervisor de personal y servicio</i></b> tendrá que cubrir este puesto.</li> <li>➤ Si bien, el supervisor tiene principalmente la responsabilidad de orientar a los empleados, existen otras personas que lo pueden ayudar como:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El jefe de personal o de empleos (Capitán).</li> <li>2. Administrador.</li> </ol> </li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Esfero.</li> </ol>

	<p>3. Libreta de Anotación.</p> <p>4. Celular.</p>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, saloneros y miembros de la adm.
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay reservaciones en el “Libro de reservaciones”</li> <li>3. Revisar el ingreso de entrada y de salida al personal de su cargo, esto son: meseros, capitán, motorizados y guardias de seguridad.</li> <li>4. Verificar que los colaboradores cumplan con el horario establecido y que no haya cambios.</li> <li>5. Presentar cualquier reporte de los empleados a la administración, estos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Atrasos.</li> <li>· Mal uniformados.</li> <li>· Cambio de horarios.</li> <li>· Multas</li> <li>· Quejas por parte de sus compañeros de trabajo y por parte de los clientes.</li> <li>· Mantenimiento del local.</li> <li>· Reporte de reservaciones y abonos de los clientes.</li> </ul> </li> <li>6. Pedir registro de novedades a los guardias de seguridad.</li> <li>7. Revisar que los meseros, capitán, motorizados y los guardias de seguridad hagan y desempeñen su trabajo.</li> <li>8. Revisar 30 minutos antes de que el restaurante empiece a</li> </ol>

operar:

- **Salón.** (*limpio, ordenado, mesas listas.*)
- **Baños.** (*limpios, sin basura, vidrios limpios, papel necesario, olor a limpio*)
- **Parqueaderos.** (*limpio*)
- **Caja.** (*organizada, limpia, sin basura*)

9. Revisar 15 minutos antes de que el restaurante empiece a operar el uniforme y el material obligatorio que deben tener los colaboradores por área para poder trabajar.

PRESENTACIÓN PERSONAL		UNIFORMES	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Uñas cortas	Uñas cortas	Camisa blanca LIMPIA	Blusa blanca LIMPIA
Uñas limpias	Uñas limpias	Pantalón negro	Falda Negra
Sin aretes	Aretes pequeños	Corbata anaranjada	Mallas
Sin perfume	Sin perfume	Zapatos NEGROS	Zapatos sin taco NEGROS
Pelo Corto	Recogido el Pelo	-	-

#### Material de Trabajo

**Meseros:** esferográfico, libreta de anotaciones y fosforera.

**Motorizados:** esferográfico, libreta de anotaciones, calculadora, datafast.

**Guardias de Seguridad:** Pistola, tolete, cuaderno de novedades.

10. Verificar que todas las mesas estén montadas correctamente (cubiertos y servilletas).

11. Verificar que todas las mesas tengan pimienta y sal

	<p>llenas.</p> <p>12. Verificar que la cristalería este pulida y lista para la mesa.</p> <p>13. Hacer horarios de trabajo del personal de servicio, seguridad y servicio a domicilio.</p> <p>14. Hacer horarios de limpieza de baños.</p> <p>15. Llevar el control de la limpieza de baños (debe verificar que las personas asignadas cumplan con su labor).</p> <p>16. Organizar al personal de servicio en el salón, esto será organizado por áreas.</p> <p>17. Llevar inventario de:</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Cubiertos</u></b></p> <p>I. Cuchillos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuchillo pequeño para entrada.</li><li>• Cuchillo para pescado.</li><li>• Cuchillo para carnes.</li></ul> <p>II. Tenedores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tenedor pequeño para entrada.</li><li>• Tenedor para pescado.</li><li>• Tenedor para carnes.</li><li>• Tenedor pequeño para postres.</li><li>• Tenedor fino para langosta.</li></ul> <p>III. Cucharas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuchara pequeña para entrada.</li><li>• Cuchara grandes para sopa.</li><li>• Cuchara pequeña para postre.</li><li>• Cuchara para café</li></ul> <p>IV. Pinzas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pinza para rotura de caparazones</li></ul>
--	---

	<p style="text-align: center;"><b><u>Cristalería</u></b></p> <p>I. Copas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copa para agua.</li><li>• Copa para vino blanco.</li><li>• Copa para vino tinto.</li><li>• Copa flauta para champagne.</li><li>• Copa para sangría.</li><li>• Copa para Martini.</li></ul> <p>II. Vasos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vaso grande para cola.</li><li>• Vaso grande para jugo.</li><li>• Vaso para shot.</li><li>• Vaso pequeño para whisky.</li><li>• Vaso largo para ron.</li><li>• Vaso largo para cerveza.</li></ul> <p>III. Tazas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Taza pequeña para consomé.</li><li>• Taza pequeña para café.</li><li>• Taza pequeña para té.</li><li>• Taza pequeña para expreso.</li></ul> <p style="text-align: center;"><b><u>Menaje</u></b></p> <p>I. Mantelería</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantel base cuadrado.</li><li>• Mantel base rectangular.</li><li>• Mantel cobertor cuadrado.</li><li>• Mantel cobertor rectangular.</li><li>• Mantel cobertor rombo.</li></ul> <p>II. Servilletas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servilletas pequeñas.</li></ul>
--	---

## 2. CAPITÁN

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 400.00
<b>Presentación de Reportes</b>	Supervisor del personal y de servicio.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	12 personas.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, organización, don de mando, amabilidad, cortesía, destrezas manual, creatividad, honradez, percepción olfativa, gustativa y táctil, organizado, de carácter alegre, dinámico, excelente observador y manejo del lenguaje corporal.
<b>Experiencia</b>	De un 1 a 2 años de experiencia de capitán y de manejo de personas a su cargo.
<b>Educación</b>	Bachiller, cursos realizados. El manejo de un segundo idioma y el conocimiento de vinos será considerado un valor agregado.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Es el responsable de la orientación del personal de servicio y de proporcionar a éste su respectiva capacitación.</li> <li>➤ Se encargará de hacer los horarios del personal de servicio. Estos horarios serán enviados con 5 días del fin de mes antes al <b><i>Supervisor de personal y de servicio</i></b> para su aprobación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se encarga de supervisar el comportamiento y el trabajo del personal de servicio.</li><li>➤ Introducir al recién ingresado a todos los demás compañeros del personal de servicio; <i>(esto se lo hará junto al <b>Supervisor de personal y de servicio</b>).</i></li><li>➤ Proporcionarle información fundamental del área de trabajo, es decir, enseñarle sobre las tareas y responsabilidades que debe cumplir.</li><li>➤ Será el encargado de armar junto con el personal de servicio las mesas para las reservaciones.</li><li>➤ Resolver problemas ocasionados dentro del salón con los clientes, en caso de que estos sean graves, reportar al <b>Supervisor de personal y servicio</b> para que éste los solucione.</li><li>➤ Revisar y supervisar que el salón este limpio, ordenado, organizado.</li><li>➤ Revisar que los baños estén pulcros, sin basuras y con buen olor.</li><li>➤ Revisar el uniforme del personal a su cargo.</li><li>➤ Encargado de pedir al <b>Supervisor de personal y servicio</b> el infocus para pasar los partidos de fútbol.</li><li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos especiales de la ciudad.</li><li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos que se llevarán a cargo dentro del restaurante.</li><li>➤ Verificar que la música del restaurante sea la adecuada. <i>(Esta prohibido poner: regeton, merengue, salsa, cumbias, bachatas, electrónica, rock pesado, metálica y ni tecno cumbias).</i></li><li>➤ Abrir todas las botellas de vino que los clientes pidan.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En caso de que falte el capitán, el <b><i>Supervisor de personal y servicio</i></b> tendrá que cubrir este puesto.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Esfero.</li> <li>3. Encendedor.</li> <li>4. Libreta de Anotación.</li> <li>5. Saca corchos.</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada, ventilación suficiente y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, personal de servicio, con el <b><i>Supervisor de personal y servicio</i></b> y con los miembros administrativos.
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay reservaciones en el “Libro de reservaciones”</li> <li>3. Manejar el “Libro de reservaciones”.</li> <li>4. Revisar el ingreso de entrada y de salida al personal de su cargo.</li> <li>5. Verificar que el personal de servicio cumplan con el horario establecido y que no haya cambios.</li> <li>6. Presentar cualquier reporte del personal al <b><i>Supervisor de</i></b></li> </ol>

**personal y servicio**, estos son:

- Atrasos.
- Mal uniformados.
- Cambio de horarios.
- Consideraciones de memos y multas.
- Quejas por parte de sus compañeros de trabajo y por parte de los clientes.
- Mantenimiento del local.

7. Revisar que el personal de servicio hagan y desempeñen su trabajo.

8. Revisar 30 minutos antes de que el restaurante empiece a operar:

- **Salón.** (*limpio, ordenado, mesas listas*)
- **Baños.** (*limpios, sin basura, vidrios limpios, papel necesario, olor a limpio*)
- **Caja.** (*organizada, limpia, sin basura*)

9. Revisar 15 minutos antes de que el restaurante empiece a operar el uniforme y el material obligatorio del personal de servicio.

PRESENTACIÓN PERSONAL		UNIFORMES	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Uñas cortas	Uñas cortas	Camisa blanca LIMPIA	Blusa blanca LIMPIA
Uñas limpias	Uñas limpias	Pantalón negro	Falda Negra
Sin aretes	Aretes pequeños	Corbata anaranjada	Mallas
Sin perfume	Sin perfume	Zapatos NEGROS	Zapatos sin taco NEGROS
Pelo Corto	Recogido el Pelo	-	-

**Material de Trabajo**

	<p><b>Meseros:</b> esferográfico, libreta de anotaciones y fosforera.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>10. Verificar que todas las mesas estén montadas correctamente (cubiertos y servilletas).</li><li>11. Verificar que todas las mesas tengan pimienta y sal llenas.</li><li>12. Verificar que la cristalería este pulida y lista para la mesa.</li><li>13. Hacer horarios del personal de servicio.</li><li>14. Hacer horarios de limpieza de baños.</li><li>15. Llevar el control de la limpieza de baños (debe verificar que las personas asignadas cumplan con su labor).</li><li>16. Organizar al personal de servicio en el salón. <i>(esto será organizado por áreas).</i></li></ol>
--	--

### 3. MESEROS

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 320.00
<b>Presentación de Reportes</b>	Capitán.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	Ninguna.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, organización, don de mando, amabilidad, cortesía, destrezas manual, creatividad, honradez, percepción olfativa, gustativa y táctil, organizado, de carácter alegre, dinámico, excelente observador y manejo del lenguaje corporal.
<b>Experiencia</b>	De 2 a 3 años de experiencia como mesero.
<b>Educación</b>	Bachiller. Los cursos realizados serán considerados como un valor agregado.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Serán los encargados principalmente de atender la mesa de los clientes, servir los alimentos y llevar la cuenta.</li> <li>➤ Siempre tiene que estar sonreído.</li> <li>➤ Iniciar el turno de trabajo enterándose de eventualidades, detalles específicos y considerar los asuntos pendientes.</li> <li>➤ Conocer el manejo del material y equipo en su puesto de trabajo.</li> <li>➤ Conocer el uso correcto de la terminología usada en Peter's Restaurante.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del correcto montaje y distribución de las mesas, así como de su cuidado y limpieza.</li><li>➤ Conocer el correcto manejo de la cristalería para evitar roturas.</li><li>➤ Conocer perfectamente las bebidas del menú, así como los ingredientes con que están preparados.</li><li>➤ Mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones de aseo.</li><li>➤ Responder en forma solidaria por equipos de trabajo y por el manejo de información confidencial, documentos y valores propios del local.</li><li>➤ Cumplir y respetar al <b>Capitán</b> o al <b>Supervisor de personal y de servicio</b> al momento que capaciten al personal de servicio para poder lograr los estándares de servicio y calidad requeridos por Peter's Restaurante.</li><li>➤ Notificar al <b>Capitán</b> o al <b>Supervisor de personal y de servicio</b> cualquier detalle, anomalía o comentario que considere de importancia para mejorar el funcionamiento, incrementar los ingresos y/o reducir gastos dentro de Peter's Restaurante.</li><li>➤ Coordinar y comunicarse con los miembros de seguridad para advertir o llamar la atención de posibles problemas, o clientes de riesgo.</li><li>➤ No están permitidos a dar ningún tipo de cortesías, solo el <b>Capitán</b> o el <b>Supervisor de personal y de servicio</b> lo pueden hacer.</li><li>➤ Ser responsable por el área el cual se le asigne y ayudar a sus compañeros cuando estos lo requieran.</li><li>➤ Estar siempre al tanto de la suciedad de las mesas.</li><li>➤ Tener cuidado con el manejo de la cristalería para evitar roturas y pérdidas.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ En caso de roturas de cristalería, realizar la limpieza con la mayor brevedad. Siempre priorizando la seguridad del cliente y la solución al problema lo antes posible.</li><li>➤ Realizar la mejor limpieza posible al finalizar la noche, enfatizando en la recolección de cristalería y entrega de objetos olvidados al <i>Capitán</i> o al <i>Supervisor de personal y de servicio</i>.</li><li>➤ No dejar de lado la correcta atención de los clientes, manteniendo excelencia en su postura, presencia, presentación y modales.</li><li>➤ Mantener relaciones cordiales con todos los compañeros.</li><li>➤ Despertar en el cliente la necesidad para que éste regrese al restaurante. Siempre tratar de que el cliente se vaya motivado tanto por la calidad del servicio como la calidad de sus productos.</li><li>➤ Hacer lo posible para crear sobre ventas sin crearle un sentimiento de presión al cliente ni dejar de lado los estándares de calidad y servicio.</li><li>➤ Reconocer en su mayoría a los clientes y sus gustos para así aprovechar y crear excelentes niveles de ventas, y para poder ofrecerles alternativas dentro de sus preferencias.</li><li>➤ Será considerada falta grave la aceptación de sobornos, robo y/o cualquier actitud que afecte de manera directa o indirectamente el correcto funcionamiento de Peter's Restaurante y de los compañeros.</li><li>➤ Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del local.</li><li>➤ Armar las reservaciones diarias.</li><li>➤ Encargados de que el salón y los baños siempre estén pulcros.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encargados del montaje y menaje de las mesas.</li> <li>➤ Encargados de rellenar los saleros y pimenteros.</li> <li>➤ Siempre estar bien uniformado.</li> <li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos especiales de la ciudad.</li> <li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos que se llevarán a cargo dentro del restaurante.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Esfero.</li> <li>3. Encendedor.</li> <li>4. Libreta de Anotación.</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada, ventilación suficiente y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, atenerse al <b><i>Capitán</i></b> y al <b><i>Supervisor de personal y servicio</i></b> .
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay reservaciones en el “Libro de reservaciones”</li> <li>3. Arreglar el restaurante. (sillas, mesas y saleros en su lugar)</li> <li>4. Barrer la planta de abajo y la planta de arriba.</li> </ol>

5. Trapear la planta de abajo y la planta de arriba.
6. Quitar la basura de los basureros del salón, baños y caja.
7. Limpiar los vidrios de las mesas.
8. Limpiar los vidrios de las ventanas.
9. Limpiar las puertas de los baños.
10. Rellenar los saleros y los pimenteros.
11. Rellenar los cubiertos.
12. Doblar servilletas.
13. Pulir los vasos.
14. Pulir las copas.
15. Pulir los cubiertos.
16. Montar las mesas con cubiertos y servilletas.
17. Limpiar la máquina del Nester.
18. Limpiar todos los días las cartas.
19. Limpiar pulcramente los baños.  
(Barrer, trapear, desinfectar y sacar la basura de los baños)
20. Estar siempre bien uniformado:

PRESENTACIÓN PERSONAL		UNIFORMES	
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Uñas cortas	Uñas cortas	Camisa blanca LIMPIA	Blusa blanca LIMPIA
Uñas limpias	Uñas limpias	Pantalón negro	Falda Negra
Sin aretes	Aretes pequeños	Corbata anaranjada	Mallas
Sin perfume	Sin perfume	Zapatos NEGROS	Zapatos sin taco NEGROS
Pelo Corto	Recogido el Pelo	-	-

#### **Material de Trabajo**

**Meseros:** esferográfico, libreta de anotaciones y fosforera.

	<ol style="list-style-type: none"><li>21. Armar reservaciones diarias.</li><li>22. Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del local.</li><li>23. Estar siempre sonreídos.</li><li>24. Estar siempre dispuestos a trabajar.</li></ol>
--	--

#### 4. HOST

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 320.00
<b>Presentación de Reportes</b>	Capitán.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	Ninguna.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, organización, amabilidad, cortesía, creatividad, honradez, organizado, de carácter alegre, dinámico, excelente observador y manejo del lenguaje corporal.
<b>Experiencia</b>	1 año de experiencia.
<b>Educación</b>	Bachiller. El manejo de un segundo idioma será considerado como un valor agregado.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Siempre estar sonreídos.</li> <li>➤ Iniciar el turno de trabajo enterándose de eventualidades, detalles específicos como reservaciones y asuntos pendientes.</li> <li>➤ Conocer el manejo del material y equipo en su puesto de trabajo.</li> <li>➤ Conocer el uso correcto de la terminología usada en Peter's Restaurante.</li> <li>➤ Responsable de la supervisión del correcto montaje y</li> </ul>

	<p>distribución de las mesas para las reservaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Notificar al <b>Capitán</b> o al <b>Supervisor de personal y de servicio</b> cualquier detalle, anomalía o comentario que considere de importancia para mejorar el funcionamiento, incrementar los ingresos y/o reducir gastos dentro de Peter's Restaurante.</li><li>➤ Coordinar y comunicarse con los miembros de seguridad para advertir el horario de cierre del restaurante.</li><li>➤ No está permitido/a a dar ningún tipo de cortesías.</li><li>➤ Ser responsable por el área en el cual se le asigno y ayudar a sus compañeros de trabajo cuando estos lo requieran.</li><li>➤ No dejar de lado la correcta atención de los clientes, manteniendo excelencia en su postura, presencia, presentación y modales.</li><li>➤ En caso de peticiones de música, informar de estos al <b>Capitán</b> o al <b>Supervisor de personal y de servicio</b>.</li><li>➤ Mantener relaciones cordiales con todos los compañeros.</li><li>➤ Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del local.</li><li>➤ Mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones de aseo.</li><li>➤ Cumplir y respetar al <b>Capitán</b> o al <b>Supervisor de personal y de servicio</b> al momento que capaciten al personal de servicio para poder lograr los estándares de servicio y calidad requeridos por Peter's Restaurante.</li><li>➤ Estar siempre el tanto de la suciedad de las mesas.</li><li>➤ Despertar en el cliente la necesidad para que éste regrese al restaurante. Siempre tratar de que el cliente se vaya motivado tanto por la calidad del servicio como la calidad de sus productos.</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reconocer en su mayoría a los clientes y sus gustos para así aprovechar y crear excelentes niveles de ventas, y para poder ofrecerles alternativas dentro de sus preferencias.</li> <li>➤ Será considerada falta grave la aceptación de sobornos, robo y/o cualquier actitud que afecte de manera directa o indirectamente el correcto funcionamiento de Peter's Restaurante y de los compañeros.</li> <li>➤ Supervisar que las reservaciones diarias estén listas y armadas.</li> <li>➤ Saber donde esta cada reservación para poder ubicar a los clientes.</li> <li>➤ Siempre estar bien uniformado.</li> <li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos especiales de la ciudad.</li> <li>➤ Siempre estar informado sobre los eventos que se llevarán a cargo dentro del restaurante.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Esfero.</li> <li>3. Libro de Reservaciones.</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada, ventilación suficiente y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>

<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, atenerse al <i>Capitán</i> y al <i>Supervisor de personal y servicio</i> .																												
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay reservaciones en el “Libro de reservaciones”</li> <li>3. Verificar donde esta cada reservación para la ubicación de los clientes.</li> <li>4. Estar siempre bien uniformado:</li> </ol> <table border="1" data-bbox="639 920 1434 1328"> <thead> <tr> <th colspan="2">PRESENTACIÓN PERSONAL</th> <th colspan="2">UNIFORMES</th> </tr> <tr> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> <th>HOMBRES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Uñas cortas</td> <td>Uñas cortas</td> <td>Camisa blanca LIMPIA</td> <td>Blusa blanca LIMPIA</td> </tr> <tr> <td>Uñas limpias</td> <td>Uñas limpias</td> <td>Pantalon negro</td> <td>Falda Negra</td> </tr> <tr> <td>Sin aretes</td> <td>Aretes pequeños</td> <td>Corbata anaranjada</td> <td>Mallas</td> </tr> <tr> <td>Sin perfume</td> <td>Sin perfume</td> <td>Zapatos NEGROS</td> <td>Zapatos sin taco NEGROS</td> </tr> <tr> <td>Pelo Corto</td> <td>Recogido el Pelo</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b><u>Material de Trabajo</u></b></p> <p><b>Meseros:</b> esferográfico y libro de reservaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del local.</li> <li>6. Estar siempre sonreídos.</li> <li>7. Estar siempre dispuestos a trabajar.</li> <li>8. Ser cortés con los clientes.</li> </ol>	PRESENTACIÓN PERSONAL		UNIFORMES		HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	Uñas cortas	Uñas cortas	Camisa blanca LIMPIA	Blusa blanca LIMPIA	Uñas limpias	Uñas limpias	Pantalon negro	Falda Negra	Sin aretes	Aretes pequeños	Corbata anaranjada	Mallas	Sin perfume	Sin perfume	Zapatos NEGROS	Zapatos sin taco NEGROS	Pelo Corto	Recogido el Pelo	-	-
PRESENTACIÓN PERSONAL		UNIFORMES																											
HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES																										
Uñas cortas	Uñas cortas	Camisa blanca LIMPIA	Blusa blanca LIMPIA																										
Uñas limpias	Uñas limpias	Pantalon negro	Falda Negra																										
Sin aretes	Aretes pequeños	Corbata anaranjada	Mallas																										
Sin perfume	Sin perfume	Zapatos NEGROS	Zapatos sin taco NEGROS																										
Pelo Corto	Recogido el Pelo	-	-																										

## 5. MOTORIZADOS

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 320.00
<b>Presentación de Reportes</b>	Supervisor de Personal y de Servicio.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	Ninguna.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, organización, amabilidad, cortesía, creatividad, honradez, organizado, de carácter alegre, dinámico, excelente observador.
<b>Experiencia</b>	1 año de experiencia.
<b>Educación</b>	Bachiller.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Son los encargados principalmente de atender a los clientes en sus casas, llevar los alimentos en las mejores condiciones y llevar la cuenta a la puerta de sus casas.</li> <li>➤ Siempre debe poseer una actitud positiva y estar sonreído.</li> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Iniciar el turno de trabajo enterándose de eventualidades, detalles específicos como pedidos y asuntos pendientes.</li> <li>➤ Conocer el manejo del material y equipo en su puesto de trabajo.</li> <li>➤ Conocer el uso correcto de la terminología usada en Peter's Restaurante.</li> <li>➤ Conocer perfectamente las bebidas del menú, así como los ingredientes con que están preparados.</li> <li>➤ Mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones</li> </ul>

	<p>de aseo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Notificar al <b><i>Supervisor de personal y de servicio</i></b> cualquier detalle, anomalía o comentario que considere de importancia para mejorar el funcionamiento, incrementar los ingresos y/o reducir gastos dentro de Peter's Restaurante.</li><li>➤ No está permitido/a a dar ningún tipo de cortesías.</li><li>➤ Ser responsable por el área en el cual se le asigne y ayudar a sus compañeros de trabajo cuando estos lo requieran.</li><li>➤ No dejar de lado la correcta atención de los clientes, manteniendo excelencia en su postura, presencia, presentación y modales.</li><li>➤ Mantener relaciones cordiales con todos los compañeros.</li><li>➤ Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del restaurante.</li><li>➤ Mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones de aseo.</li><li>➤ Cumplir y respetar al <b><i>Supervisor de personal y de servicio</i></b> al momento que capaciten al personal de servicio para poder lograr los estándares de servicio y calidad requeridos por Peter's Restaurante.</li><li>➤ Despertar en el cliente la necesidad para que vuelva a recurrir a nuestros servicios.</li><li>➤ Siempre tratar de que el cliente se quede motivado tanto por la calidad del servicio como la calidad de sus productos.</li><li>➤ Reconocer en su mayoría a los clientes y sus gustos para así aprovechar y crear excelentes niveles de ventas, y para poder ofrecerles alternativas dentro de sus preferencias.</li></ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Será considerada falta grave la aceptación de sobornos, robo y/o cualquier actitud que afecte de manera directa o indirectamente el correcto funcionamiento de Peter´s Restaurante y de los compañeros.</li> <li>➤ Siempre estar bien presentado.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Botas.</li> <li>3. Chompa impermeable.</li> <li>4. Esfero.</li> <li>5. Libreta de Comandas.</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada, ventilación suficiente y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, atenerse al <b><i>Supervisor de personal y servicio.</i></b>
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay pedidos o asuntos pendientes.</li> <li>3. Estar siempre bien presentado y aseado.</li> <li>4. Limpiar el puesto de trabajo.</li> <li>5. Atender las llamadas del servicio a domicilio, debe contestar de la siguiente manera:</li> </ol>

	<p><i>“Restaurante Peter’s buenas días, tardes o noches le atiende (el nombre de la persona) en que le puedo ayudar?</i></p> <p><i>Al final, despedirnos y decir: Gracias por preferirnos.</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>6. Verificar si hay servilletas, cubiertos desechables y caramelos empacados.</li><li>7. Verificar que el Datafast este en servicio.</li><li>8. Envasar el ají en los vasos pequeños desechables para el servicio a domicilio.</li><li>9. Empacar limones para el servicio a domicilio.</li><li>10. Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del restaurante.</li><li>11. Estar siempre con actitud positiva.</li><li>12. Estar siempre dispuestos a trabajar.</li><li>13. Ser cortés con los clientes.</li></ol>
--	--

## 6. SEGURIDAD

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 320.00 ( <i>más la remuneración de las horas extras extraordinarias</i> ).
<b>Presentación de Reportes</b>	Supervisor de Personal y de Servicio.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	Ninguna.
<b>Competencias</b>	Buena presentación personal, puntualidad, iniciativa, amabilidad, cortesía, honradez, organizado, de carácter alegre, dinámico, excelente observador.
<b>Experiencia</b>	1 año de experiencia.
<b>Educación</b>	Bachiller.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Serán los encargados principalmente de atender a los clientes y dar la bienvenida al restaurante.</li> <li>➤ Siempre debe poseer una actitud positiva, ser cortés y amable con los clientes.</li> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una buena presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrar profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Conocer el uso correcto de la terminología usada en Peter's Restaurante.</li> <li>➤ Mantener el lugar de trabajo en excelentes condiciones de aseo.</li> <li>➤ Notificar al <b><i>Supervisor de personal y de servicio</i></b> cualquier eventualidad, detalle o anomalía que haya sucedido en el transcurso de su jornada y que se considere de importancia.</li> <li>➤ Ser responsable por el área en el cual se le asigno.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No dejar de lado la correcta atención de los clientes, manteniendo excelencia en su postura, presencia, presentación y modales.</li> <li>➤ Mantener relaciones cordiales con todos los compañeros.</li> <li>➤ Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del restaurante.</li> <li>➤ Cumplir y respetar al <b><i>Supervisor de personal y de servicio</i></b> en todo momento.</li> <li>➤ Proveer y transmitir a los clientes SEGURIDAD!.</li> <li>➤ Será considerada falta grave la aceptación de sobornos, robo y/o cualquier actitud que afecte de manera directa o indirectamente el correcto funcionamiento de Peter's Restaurante y de los compañeros.</li> <li>➤ Siempre estar bien presentado.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender al cliente dándole un servicio personalizado.</li> <li>➤ Presentar un servicio de alta calidad y profesionalismo.</li> <li>➤ Ser excelente vendedor de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.</li> <li>➤ Estar dispuesto a trabajar más de lo establecido en bienestar propio y del local.</li> <li>➤ Hacer que el cliente regrese.</li> </ul>
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Pistola.</li> <li>3. Tolete.</li> <li>4. Esfero.</li> <li>5. Cuaderno de Registro.</li> <li>6. Paraguas y botas (en caso de lluvia).</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada, ventilación suficiente y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>

<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con clientes, atenerse al <i>Supervisor de personal y servicio</i> .
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Estar siempre bien presentado y aseado.</li> <li>3. Verificar cualquier eventualidad o anomalía en el cuaderno de registro.</li> <li>4. Dar reporte de las entradas y salidas de los carros dentro de los parqueaderos.</li> <li>5. Entregar el dinero justificado con los tickets de parqueo.</li> <li>6. Limpiar el puesto de trabajo.</li> <li>7. Cada Lunes de cada semana limpiar las piedras de la cascada.</li> <li>8. Realizar cualquier otra tarea necesaria para la operación normal del restaurante.</li> <li>9. Estar bien presentado para brindar seguridad a los clientes.</li> <li>10. Vigilar y controlar los parqueaderos de Peter's Restaurante.</li> <li>11. Estar siempre con actitud positiva.</li> <li>12. Estar siempre dispuestos a trabajar.</li> <li>13. Ser cortés con los clientes.</li> </ol>

## 7. JEFE ADMINISTRATIVO

<b>Horario de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 8 horas diarias.</li> <li>➤ 40 horas a la semana.</li> <li>➤ Con posibilidad a trabajar en otros horarios en caso de eventos especiales.</li> </ul>
<b>Salario</b>	\$ 1.000
<b>Presentación de Reportes</b>	Administrador de Empresas.
<b>Número de Personas a Cargo</b>	5 personas.
<b>Competencias</b>	Excelente presentación personal, puntualidad, iniciativa, organización, don de mando, amabilidad y cortesía, manejo de relaciones humanas, destreza manual, creatividad, honradez, agilidad numérica, coordinación, de carácter alegre, dinámico, excelente observador y expresión oral.
<b>Experiencia</b>	3 años de experiencia en supervisar y manejar el área contable, financiero y costos.
<b>Educación</b>	Bachiller, Estudio Universitarios y cursos realizados en el área contable, financiera y costos. El manejo de un segundo idioma será considerado como un valor agregado.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acudir al trabajo puntualmente, con una excelente presentación personal, actitud positiva de servicio y hacia el trabajo, demostrando profesionalismo, cortesía y buen estado de ánimo.</li> <li>➤ Tener cualidades de liderazgo, planificador/a, distribuidor/a, vocero/a y negociador/a.</li> <li>➤ Es el responsable de la orientación de los empleado y de proporcionar a éste su respectiva capacitación en su área de trabajo.</li> <li>➤ Presentar el “Reglamento Interno, Reglamento de Seguridad Industrial y el Horario de Trabajo” al nuevo/a</li> </ul>

	<p>colaborador/a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introducir al recién ingresado a todos los demás empleados de su área.</li> <li>➤ Proporcionar información fundamental al empleo, es decir, enseñarle sobre las tareas y responsabilidades de su área (Job Description); así mismo como la rutina del trabajo que deberá desempeñar.</li> <li>➤ Se encargará de hacer los horarios del área de oficina; estos horarios serán enviados a la administración para su aprobación.</li> <li>➤ Se encarga de supervisar el área contable, financiera y de costos.</li> <li>➤ Bancos</li> <li>➤ Sri</li> <li>➤ Cheques</li> <li>➤ Cuadros de caja</li> <li>➤ Bauchers</li> <li>➤ Firmar los cheques</li> <li>➤ Firmar el acta de confiabilidad de la información privada de Peter's Restaurante.</li> <li>➤ Si bien, el Jefe Administrativo tiene principalmente la responsabilidad del manejo global de la oficina, existen otras personas que lo pueden ayudar como:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrador de Empresas.</li> <li>2. Gerente Operativo.</li> </ol> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener los costos los más bajos posibles y sacar la mejor utilidad posible.</li> <li>➤ Llegar a tener al personal capacitado y profesional.</li> <li>➤ Tratar que la rotación de personal en el área de oficina sea el mínimo.</li> <li>➤ Mantener y privatizar la lealtad entre los colaboradores vs.</li> </ul>

	los gerentes y dueños de Peter's Restaurante.
<b>Equipo de Trabajo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniforme completo y limpio.</li> <li>2. Computadora.</li> <li>3. Esfero.</li> <li>4. Carpetas.</li> </ol>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada y ambiente cálido.</li> <li>➤ Disponibilidad para trabajar con horario por la tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.</li> </ul>
<b>Riesgos</b>	Confrontaciones con los miembros administrativos.
<b>Check List</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegar 15 minutos antes de la hora de ingreso al restaurante.</li> <li>2. Verificar si hay alguna eventualidad en cada una de las áreas: contable, financiera y de costos. <i>(Solucionar los problemas)</i></li> <li>3. Revisar si los puestos de trabajo quedaron limpios y ordenados.</li> <li>4. Revisar que las computadoras hayan quedado apagadas.</li> <li>5. Revisar el ingreso de entrada y de salida del personal de su cargo.</li> <li>6. Verificar que los colaboradores cumplan con el horario establecido y que no haya cambios.</li> <li>7. Presentar cualquier reporte de los colaboradores a la administración, estos son: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Atrasos.</li> <li>ii. Mal uniformados.</li> <li>iii. Mala actitud.</li> <li>iv. Cambio de horarios.</li> <li>v. Multas</li> <li>vi. Quejas por parte de sus compañeros de trabajo.</li> </ol> </li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Pedir registro periódico de información contable, financiera y de costos en cada una de estas áreas.</li><li>9. Revisar que cada colaborador hagan y desempeñen su trabajo.</li><li>10. Pedir cada 15 días lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estado de pérdidas y ganancias.</li><li>▪ Balance General.</li><li>▪ Reporte de Costos / Food Cost.</li><li>▪ Reporte de Inventarios.</li><li>▪ Reporte de pagos al SRI.</li><li>▪ Reporte de Roles de pagos.</li></ul></li></ol>
--	--