



Optimización del servicio: Manual de procesos y descripción de puestos en un restaurante

Service optimization: Process Manual and Job Description in a restaurant

Luis Carlos Caballero Castro¹

¹ Universidad de Panamá, Centro Regional Universitario de Los Santos. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá. luis.caballero@up.ac.pa <https://orcid.org/0009-0002-3798-8449>

Recibido: 18 de marzo de 2025

Aceptado: 8 de julio de 2025

DOI <https://doi.org/10.48204/j.colonciencias.v12n2.a8003>

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo presentar la elaboración de un Manual de Procesos y Descripción de Puestos de Trabajo en la contribución al mejoramiento de las actividades internas en un restaurante gourmet ubicado en la Ciudad de Las Tablas, las cuales se ven reflejadas en el servicio y la atención al cliente. Para el desarrollo del proceso, se toma en consideración las áreas más sensitivas de la empresa como la atención en mesa (meseros) y la cocina (específicamente en el proceso de elaboración de lasaña, siendo el plato más popular dentro del restaurante). Se especifican los procedimientos bajo una base estandarizada, con base en la observación y comparación con la dirección del restaurante, para mejorar la calidad y servicio, y aportar literatura de referencia para mejorar los procesos en la gastronomía.

Palabras clave: logística; manual de procedimientos; diagrama de flujo; descripción de puestos; procesos.

Abstract

The objective of this study is to present the elaboration of a Processes Manual and Job Description for the contribution to the improvement of the internal activities in a gourmet restaurant located in the city of Las Tablas, which is reflected in the service and attention to the client. For examining the process, the most sensitive areas of the company are taken into consideration: table service (waiters) and the kitchen (specifically in the process of preparing lasagna, since it is the most popular dish in the restaurant). The procedures are standardized, based on observations and comparisons with restaurant management, to improve quality and service and offer reference material for process improvement in gastronomy.

Keywords: logistics; procedures manual; flow chart; job description; processes.

Introducción

El servicio al cliente en un restaurante es de suma importancia, ya que cada uno de los consumidores que lo visitan o lo eligen su principal alternativa, buscan contar con una experiencia sin igual, tanto en la atención del personal, los tiempos de espera y la calidad de la oferta gastronómica. Es necesario indicar que la restauración es uno de los servicios más difundidos, ya que posee la combinación con la oferta de bienes. Su objetivo es satisfacer las demandas de los clientes y garantizar que todas las actividades de la organización ayuden a su satisfacción Rodríguez-Moreira y Ramos-Alfonso (2024). Para Farfán Dávila et al. (2020), las estrategias competitivas de empresas, específicamente en el sector restauración se sostienen en el buen servicio, las recetas, la sazón tradicional, la calidad del plato y buena ubicación del local.

En Panamá, según lo establecido en el informe de la Dirección de Análisis Económico y Social del Ministerio de Economía y Finanzas (2024), el sector de hoteles y restaurantes

experimentó un crecimiento del 14.1% en el primer trimestre de 2024 en comparación con el mismo periodo del año anterior. Este incremento se atribuye al aumento en las ventas de restaurantes y hoteles, impulsado por una mayor afluencia de turistas. Lo anteriormente expuesto, deja en evidencia la necesidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido, con el fin de fortalecer el sector hotelero y de restaurantes en el país, siendo un contribuyente constante del PIB nacional.

Es preciso mencionar lo establecido por Zambrana Martínez (2014) donde indica que “el cliente es el elemento fundamental cuando se presta el servicio por lo que debe quedar totalmente satisfecho tanto con el producto consumido como con el trato recibido”. (p. 18). Es por ello que los restaurantes se encuentran en una creciente tendencia por la rapidez de atención, manteniendo la calidad de su oferta gastronómica, para que, de esta manera, se puedan lograr satisfacer las preferencias de los clientes, donde la alta competencia de hoy en día exige una excelencia del servicio. Por consiguiente, es necesario y determinante la necesidad de evaluar los aspectos más relevantes que puedan causar una determinada insatisfacción por parte de los clientes. Esto avala lo indicado por Gaxiola Ross et al. (2022), donde establecen que en el mercado competitivo de hoy en día no es suficiente brindar un servicio o producto de calidad, sino que la atención se centra en gran parte en ofrecer un gran servicio para crear un vínculo tanto dentro de la empresa como con los clientes y proveedores.

En el cambiante panorama empresarial actual, las organizaciones se enfrentan al desafío constante de adaptarse a las demandas cambiantes de los clientes. Para sobrevivir y prosperar en este entorno competitivo, las empresas deben priorizar la calidad de sus productos y servicios Chávez Galavíz et al. (2024). En un informe del Banco Mundial (2018) se indica que no se sabe cuáles serán los empleos que estarán en rigor en un futuro, por lo que es importante, afrontar el gran desafío de enseñarles a las futuras generaciones acerca de las habilidades que necesitarán, por ejemplo, la capacidad para resolver problemas y el pensamiento crítico, y habilidades interpersonales como la empatía y la colaboración.

Flores Alegría (2018) indica que la calidad de un servicio se obtiene de comparar las expectativas que el cliente tenía sobre el servicio y los productos servidos. Cuanto menor es la

diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente sobre el servicio mayor será la satisfacción del cliente y, por tanto, mayor la calidad del servicio. Si ese aspecto es relacionado a un restaurante se puede indicar que los clientes no volverían si la experiencia en el servicio no ha sido satisfactoria.

Además, hay un factor a tener en cuenta y es que gracias a las redes sociales, ya no solamente influyen las experiencias insatisfactorias personales o propias, sino, que también las de otros clientes a través de la publicidad directa entre recomendaciones, la cual, es una de las que más influye en la recomendación de un establecimiento comercial. Para Márquez-Ortiz et al. (2023), la calidad del servicio está sumamente vinculada con el valor del producto y la satisfacción del cliente, ya que son aspectos claves para ser preferidos por los consumidores, creando así un valor esencial de la oferta, la cual genera rentabilidad y competitividad a la empresa.

Los procesos dentro de una empresa son de vital importancia para lograr una estandarización de pasos, con el fin de mejorar la operatividad, reducir tiempos muertos, reducir costos y aumentar el nivel de servicio y contribuir al mejoramiento de la rentabilidad en general. Según Stagnaro et al. (2019) en medio de las exigencias de la demanda y el mercado, la calidad se ha convertido en un factor clave para la competencia: un sistema de gestión de la calidad es el punto de partida para la toma de decisiones basadas en el conocimiento. Lo establecido por la Organización Internacional de Normalización (ISO) (2015) indica que la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Para lograr una estandarización de procesos, es necesario tener claro, aspectos fundamentales como lo es la utilización de Manuales de Procedimientos en conjunto con una efectiva descripción de puestos, dejando en evidencia los pasos y responsabilidades de cada colaborador dentro de la empresa. Para la Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria de la Universidad de Panamá (2009), el Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo a la labor administrativa, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en secuencia lógica las distintas actividades de cada uno de los procedimientos que lo

integran, señalando, quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Vivanco Vergara (2017) establece que “un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica”. (p. 249). Los manuales de procedimientos son un material imprescindible para los trabajadores de las distintas áreas de una empresa, ya que ellos necesitan recurrir a su lectura para saber el modo en que deben ejecutar las tareas a su cargo (Stagnaro et al., 2019).

Al tener un control de procesos dentro de una empresa, es fundamental que cada usuario del manual de procedimientos conozca sus funciones dentro de la organización, el cual es un pilar fundamental que va alineado con los objetivos que se tengan en un espacio de tiempo determinado, factor que permitirá mejorar la eficiencia y el orden en el área de trabajo. Por ende, la descripción de puestos es necesaria llevarla a cabo al generar una contratación del personal. Para Hernández Pacheco (2020), la descripción de puestos de trabajo consiste en un resumen del proceso de análisis de puestos de trabajo. Se trata de un documento escrito en el cual se identifica, define y describe un puesto de trabajo en función de sus cometidos, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones.

Bernal Peralta et al. (2023) establecen que una descripción detallada del trabajo cubrirá cómo se mide el éxito en el rol para que pueda usarse en las evaluaciones de desempeño, dejando en evidencia las responsabilidades que los trabajadores tienen que realizar en su entorno. Por lo tanto, las descripciones de puestos guían a los trabajadores y ayudan a estar en el camino correcto con respecto a los procesos y los resultados de la empresa. Lo indicado por Mena Reinoso et al. (2019) indica que los retos que tienen las empresas, en la actualidad, es disponer de un modelo de gestión del talento humano con una profunda orientación en el trabajo productivo, donde el desarrollo de las organizaciones sea más eficiente, donde es necesario tener presente los factores de competitividad que deben intervenir en la permanencia de la empresa en un mercado globalizado, los cuales son: la introducción de ciencia y tecnología y generación de valor agregado; además de un adecuado manejo de la administración y gestión de todo lo referente al talento humano, que definitivamente es el eje central de una empresa.

En un contexto de mercado altamente competitivo como lo es el modelo de negocio de restaurante, la eficiencia logística ejerce un factor determinante para el éxito empresarial. La gestión adecuada de los procesos y el conocimiento real de los roles dentro de la organización son esenciales para garantizar un servicio de alta calidad y una experiencia excepcional para los clientes. El estudio analiza las estrategias logísticas implementadas en un restaurante tipo gourmet en la Ciudad de Las Tablas, destacando el uso de herramientas clave que permiten mejorar la cadena de suministro, minimizar desperdicios y optimizar la gestión operativa.

La aplicación de un Manual de Procesos y la Descripción de Puestos para un restaurante, permite establecer lineamientos claros que facilitan la ejecución de tareas, la comunicación interna y el cumplimiento de estándares de calidad. A través de la identificación y documentación de las actividades clave, se busca minimizar la variabilidad en la prestación del servicio, mejorar la capacitación del personal y fortalecer la eficiencia operativa, claves para el mejoramiento de la competitividad en el mercado actual.

Metodología

El desarrollo de este estudio sigue un enfoque cualitativo y descriptivo, ya que busca documentar y optimizar los procesos operativos y de servicio en un restaurante mediante la elaboración de un manual de procesos y una descripción detallada de los puestos de meseros. A su vez, se utiliza un diseño de estudio de caso, aplicado a un restaurante, para analizar y mejorar sus procedimientos en la preparación de la lasaña y la interacción del personal de servicio con los clientes.

En cuanto a la población, se indica que consta de todo el personal del restaurante, teniendo una población de doce (12) colaboradores, incluyendo al departamento de cocina y personal de atención al cliente. Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, compuesta por el chef encargado de la cocina y tres meseros que trabajen regularmente en el restaurante haciendo un total de cuatro (4) trabajadores entrevistados. Debido al tamaño reducido de la muestra y la

naturaleza no aleatoria de la selección, los resultados obtenidos son de carácter exploratorio y no generalizable a toda la población laboral del establecimiento.

Para la recopilación de información relevante, se utilizaron técnicas de observación directa, con el fin de establecer un seguimiento del proceso de elaboración de la lasagna para identificar tiempos, herramientas, ingredientes y pasos críticos, siendo este el plato de mayor frecuencia consumido por los clientes. De igual forma se realizaron entrevistas estructuradas aplicadas al chef y a los meseros para conocer sus funciones, desafíos y sugerencias de mejora.

Para la elaboración del Manual de Procesos, se tomó en cuenta seguir los lineamientos metodológicos establecidos por la Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria de la Universidad de Panamá (2009) para el desarrollo del mismo, siendo este un referente estructurado con base nacional y profesional. La Tabla 1 muestra el desarrollo metodológico de la elaboración del manual de procedimientos para las áreas mencionadas

Tabla 1.

Atención en Mesa a Clientes

	PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN EN MESA			
		FECHA:			
	ATENCIÓN EN MESA A CLIENTE	VERSIÓN: 1.0			
		PÁGINA: 1/3			
ÁREA RESPONSABLE: ATENCIÓN EN MESA (MESEROS)					
#	Nombre de la actividad	Descripción total de la Actividad	Responsable	Documento	Nombre del Documento
1	Recibimiento del Cliente	El mesero debe presentarse al cliente de la siguiente manera: "Buenas tardes/noches, Bienvenido a _____, mi nombre es _____, un placer atenderle	Mesero	No	Ninguno

2	Entrega del Menú	Una vez que el mesero realice la autopresentación, procede a entregar el menú al cliente	Mesero	Sí	Menú
3	Disposición de Agua al Cliente	Luego de haber entregado el menú, el mesero procede suministrar al cliente un vaso con agua como cortesía del restaurante	Mesero	No	Ninguno
4	Ingreso del Pedido a Cocina	Una vez tomado el pedido del cliente, el mesero lo ingresa a la cocina y lo coloca en el tablero de pedido	Mesero	Sí	Pedido
5	Anuencia a la Mesa Atendida	Durante el lapso de la elaboración de la oferta gastronómica escogida por el cliente, el mesero permanece anuente en los servicios que la mesa atendida requiera (Nuevo vaso con agua, nuevo pedido, consultas del menú y/o generales).	Mesero	No	Ninguno
6	Entrega del Pedido	Una vez listo el pedido para la entrega al cliente, el mesero ingresa a la cocina y lo recoge para llevarlo hasta la mesa atendida	Mesero	No	Ninguno
7	Recogida de Platos	Al verificar que el cliente ha finalizado con su alimento, se procede a consultar: "¿Me Permite retirar los platos de la mesa?"	Mesero	No	Ninguno
8	Limpieza de la mesa	Una vez retirados los platos, se procede a limpiar la mesa, indicando: "Con su permiso, realizaré una breve limpieza de la mesa"	Mesero	No	Ninguno
9	Ofrecimiento de Postres	Posterior a la limpieza, se procede a ofertar el postre para que el cliente indique su aprobación y preferencia en cuanto a lo que desee elegir	Mesero	Sí	Menú
10	Cobro	Posterior al postre: Se espera que el cliente solicite el costo de los alimentos al mesero, se le adjunta la factura con el monto en la	Mesero	Sí	Factura

		caja de facturas y se procede a cobrar. De no haber elegido postres, el servicio de cobro se realiza instantáneamente cuando el cliente indique que se le notifique la cuenta			
11	Despedida del Cliente	Una vez cobrado los alimentos y entregada la factura, se le indica al cliente lo siguiente: "Gracias por visitar _____, que tenga una excelente tarde/noche, le esperamos pronto"	Mesero	No	Ninguno

Una vez detallado el procedimiento de atención en mesa, en la Tabla 2 se desarrolla el procedimiento de la elaboración del plato más consumido por los clientes, siendo el mismo de la lasaña.

Tabla 2.

Elaboración de la Lasaña

		PROCEDIMIENTO		PR-AEM-02	
				FECHA:	
		ELABORACIÓN DE LA LASAGNA		VERSIÓN: 1.0	
				PÁGINA: 1/2	
ÁREA RESPONSABLE: COCINA (ELABORACIÓN DE LASAÑA)					
#	Nombre de la actividad	Descripción total de la Actividad	Responsable	Documento	Nombre del Documento
1	Preparación de la Pasta	Se cocina la pasta y se prepara la carne molida o el pollo	Chef	No	Ninguno

2	Preparación del tipo de carne (res/pollo)	Se sazona y se cocina el tipo de carne durante 45 minutos	Chef	No	Ninguno
3	Preparación del Pan con Ajo	Se corta el pan en rebanadas y se le coloca la mantequilla con ajo	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
4	Almacenamiento de la Pasta	Una vez lista la pasta, se almacena en un lugar fresco y seguro; y herméticamente sellado para salvaguardar su frescura y sabor	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
5	Almacenamiento del tipo de carne	Al finalizar con la preparación del tipo de carne (pollo/res) se deja reposar hasta que se encuentre lista para almacenar en la nevera y se sella herméticamente para salvaguardar la frescura y el sabor	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
6	Ingreso del Pedido a Cocina	Una vez tomado el pedido del cliente, el mesero lo ingresa a la cocina y lo coloca en el tablero de pedido	Mesero	Sí	Pedido
7	Verificación del Pedido	El ayudante de cocina verifica el pedido solicitado por el cliente según el orden de entrada a la cocina	Ayudante de Cocina	Sí	Pedido
8	Selección del Tipo de Plato	El ayudante de cocina elige el tipo de plato especial para la Lasaña	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
9	Colocación de la capa de pasta, tipo de carne y queso	Se coloca la pasta debidamente distribuida, en conjunto con el tipo de carne y queso	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
10	Gratinado	Una vez realizada la operación anterior, se coloca la lasaña en el horno a gratinar durante 15 minutos.	Ayudante de Cocina	No	Ninguno

11	Tostado del Pan con Ajo	Al faltar 2 minutos para la finalización del gratinado de la lasaña, se coloca la porción indicada de pan con ajo.	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
12	Servido del plato	Se extrae el plato con la lasaña y se coloca en otro plato adicional adjunto con los panes con ajo y se le realiza una pequeña decoración	Ayudante de Cocina	No	Ninguno
13	Notificación al mesero	Una vez listo el plato, se le notifica al mesero mediante una campanita que le pedido está listo para ser entregado	Ayudante de Cocina	No	Ninguno

Resultados

Con base a los resultados obtenidos se presentan los hallazgos derivados del estudio de optimización del servicio mediante la elaboración de un manual de procesos y una descripción detallada de los puestos de los Meseros, Ayudante de Cocina y Chef en un restaurante, focalizando en la preparación de la lasaña, el plato de mayor frecuencia consumido por los clientes. Los resultados se dividen en dos áreas clave: optimización del proceso de preparación de la lasagna y descripción de los puestos de los meseros, con el objetivo de proporcionar una visión clara sobre los factores que impactan en la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

A través de la observación directa y el análisis del proceso de preparación de la lasaña, se identificaron varias áreas de mejora en cuanto a la eficiencia operativa y la calidad del producto final. El proceso de preparación de la lasaña, desde la recepción de la orden hasta su colocación en el horno, promedió un tiempo de 22 minutos. La falta de consistencia en la cantidad y calidad de los ingredientes utilizados debido a la escasez de materias primas en ciertos tiempos de abastecimiento impactaba directamente en la uniformidad del sabor y la presentación de la lasaña.

En relación al control de calidad, se observó la ausencia de un protocolo formal para el mismo en cada fase del proceso de preparación. Aunque el chef aplicaba criterios propios, no existían estándares documentados ni un sistema formal que garantizara la uniformidad en el sabor, la textura y la presentación del plato.

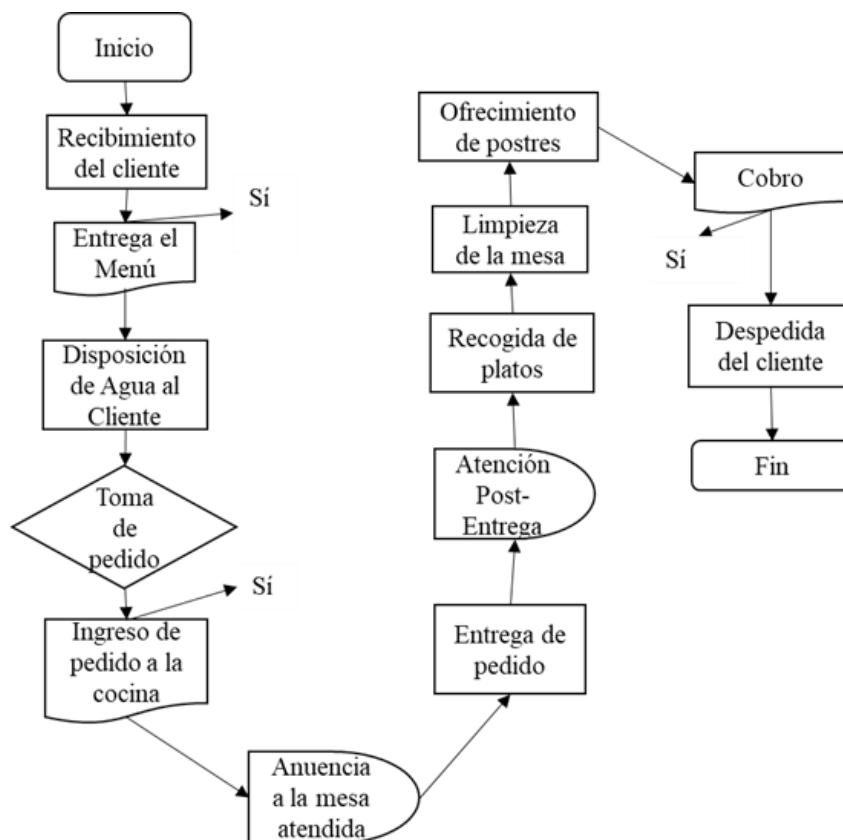
Por otra parte, se menciona que a través de entrevistas estructuradas con los meseros y observación directa de sus actividades diarias, se identificaron varios desafíos en su desempeño y en la calidad del servicio al cliente, donde se establece que los meseros realizaban tareas adicionales fuera de su descripción de trabajo, como la preparación de bebidas, lo que generaba una sobrecarga que afectaba su capacidad para ofrecer un servicio ágil y de calidad, especialmente durante las horas de mayor demanda. Aunque los meseros seguían un protocolo básico de servicio, se observó que la falta de capacitación en atención al cliente y habilidades de comunicación provocaba malentendidos sobre los pedidos y las preferencias de los clientes. Además, la falta de personalización en la atención reducía la satisfacción general de los comensales.

Para la descripción de puestos se sugirió una estandarización de responsabilidades específicas para cada mesero, enfocándose en la atención al cliente y la distribución de tareas de manera equilibrada. De igual forma se estableció necesario un protocolo de interacción con los clientes para asegurar una comunicación clara y efectiva, garantizando una experiencia personalizada y satisfactoria para cada comensal.

Una vez elaborados los Manuales de Procesos, se procedió a establecer el Diagrama de Flujo correspondiente a cada actividad, con el fin de resumir gráficamente el proceso, el cual se presentan en la Figura 1 y Figura 2.

Figura 1.

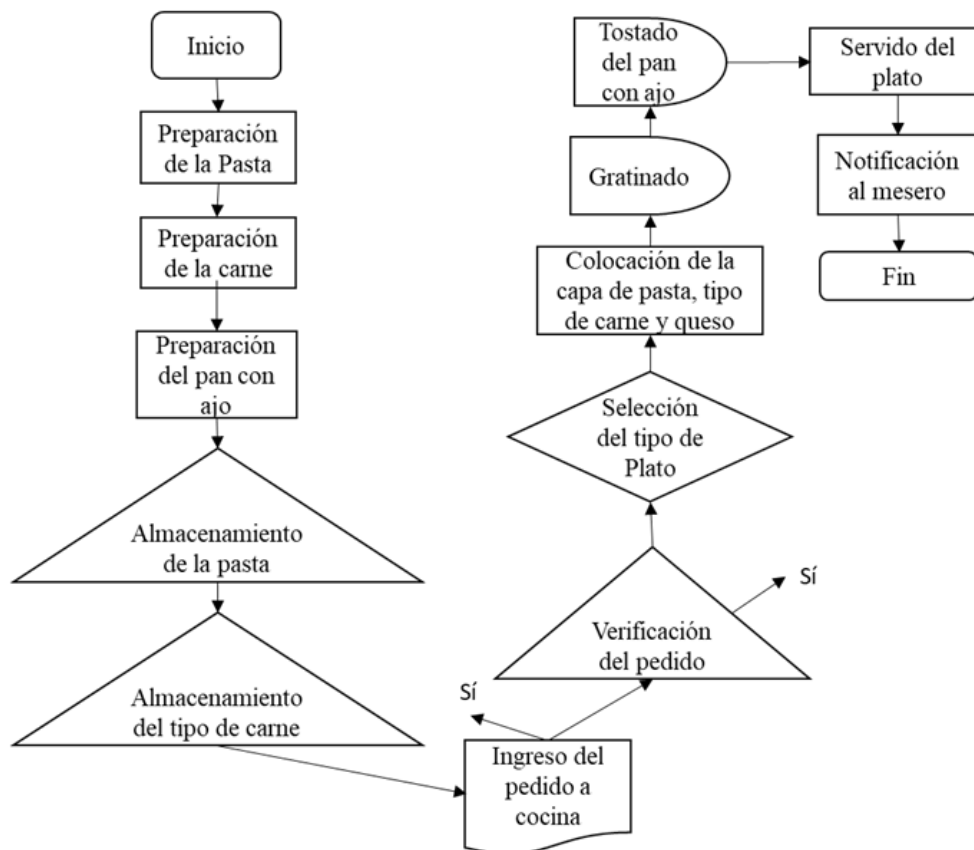
Diagrama De Flujo – Atención En Mesa (Meseros)



Una vez establecidos los procesos anteriormente descritos en el Manual de Procesos y Procedimientos y el Diagrama de Flujo, se procede a detallar las funciones y responsabilidades de los colaboradores de Atención en Mesa (Meseros) y Cocina (Ayudante de Cocina y Chef).

Figura 2.

Diagrama De Flujo – Cocina (Elaboración De Lasagna)



El uso de la descripción de puestos detallada permite a la empresa segregar el personal a contratar de una manera simplificada teniendo la oportunidad de establecer criterios de búsqueda de personal bajo estándares que se requieren para pertenecer al equipo de trabajo. La descripción del puesto se presentan en las Tablas 3, 4 y 5.

Tabla 3.

Descripción de puesto de trabajo – Ayudante de Cocina

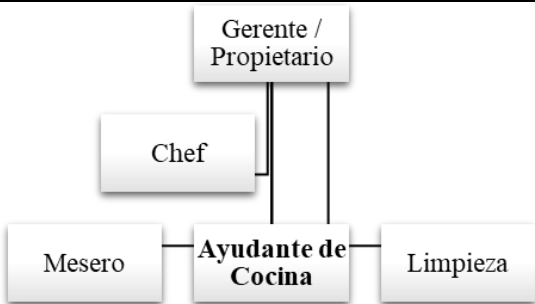
	Descripción de puesto de trabajo – Ayudante de Cocina	
Identificación Del Puesto:	Ayudante De Cocina	
Características Del Puesto		
Funciones:	• Colaborar con el Chef en la preparación de la oferta gastronómica ofrecida. • Preparar los platos a servir. • Preparar alimentos sin complicación. Ejemplo: papas fritas, pan con ajo, patacones. • Mantener limpia el área de la cocina. • Validación correcta de los pedidos a preparar. • Informar oportunamente al mesero una vez que estén listos los pedidos. • Trabajar eficientemente en equipo y con calidad comunicativa.	
Roles:	• Colaborar en la preparación de la oferta gastronómica • Trabajo en equipo.	
Organigrama:	 <pre> graph TD GP[Gerente / Propietario] --- Chef GP --- Mesero GP --- AC[Ayudante de Cocina] GP --- Limpieza Chef --- AC Mesero --- AC AC --- Limpieza </pre>	
Elaborado Por:	Aprobado Por:	Fecha:

Tabla 4.

Descripción de puesto de trabajo – Chef

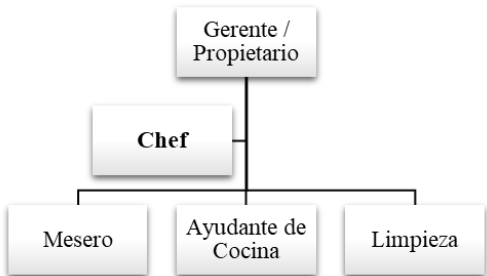
	Descripción de puesto de trabajo – Chef	
Identificación Del Puesto:	Chef	
Características Del Puesto		
Funciones:		
	• Elaborar adecuadamente los platos de la oferta gastronómica en donde es responsable	
	• Encargado de la gestión de alimentos y de los ingredientes	
	• Encargado de la solicitud de aprovisionamiento y de ingredientes	
	• Preparar los tipos de salsas aderezos y especialidades de la oferta gastronómica	
	• Colaborar en la creación de nuevos menús o adecuaciones del actual	
	• Mantener la anuencia en la mesa atendida	
	• Controlar y velar por la buena disposición de los utensilios de cocina a su disposición	
	• Trabajar en equipo y es establecer liderazgo en la cocinna	
Roles:		
	• Encargado de la cocina	
	• Preparación de los platos especiales del restaurante	
Organigrama:		
	 <pre> graph TD A[Gerente / Propietario] --> B[Chef] B --> C[Mesero] B --> D[Ayudante de Cocina] B --> E[Limpieza] </pre>	
Elaborado Por:	Aprobado Por:	Fecha:

Tabla 5.

Descripción de puesto de trabajo – Atención en Mesa (Mesero)

	Descripción de puesto de trabajo – Ayudante de Cocina	
Identificación Del Puesto:	Atención en Mesa (Mesero)	
Características Del Puesto		
Funciones:		
	• Poseer amplio conocimiento de los productos que ofrece el restaurante	
	• Mostrar amabilidad, empatía y entusiasmo en la atención al cliente	
	• Realizar el adecuado montaje de las mesas	
	• Monstrar eficiencia y rapidez en la atención de las mesas	
	• Atender las solicitudes y requerimientos de los clientes	
	• Mantener la anuencia en la mesa atendida	
	• Generar los cobros de los productos consumidos	
	• Velar por la adecuada limpieza de las mesas	
Roles:		
	• Atención al cliente	
	• Cobros	
Organigrama:		
	 <pre> graph TD A[Gerente / Propietario] --> B[Chef] B --> C[Mesero] B --> D[Ayudante de Cocina] B --> E[Limpieza] </pre>	
Elaborado Por:	Aprobado Por:	Fecha:



Conclusiones

Se establece que la atención al cliente en el sector de restaurantes es uno de los pilares fundamentales que determina el éxito y la reputación de un establecimiento. En un entorno competitivo, ofrecer un servicio excepcional se convierte en una necesidad más que en una opción.

Con la realización de este trabajo investigativo, se pudieron conocer los diferentes lineamientos que posee un restaurante en cuanto al desarrollo de los procedimientos internos que se realicen para la elaboración de los diferentes platos pertenecientes a la oferta gastronómica. El servicio al cliente es uno de los principales factores por el cual los consumidores eligen a una determinada empresa como su preferencia para la satisfacción de sus necesidades y requerimientos. Es por ello que, se hace necesario que las empresas en el mundo actual, busquen las mejores alternativas que generen valor tanto al cliente como al modelo de negocio, enfocados en la eficiencia y calidad de productos y servicios.

La importancia de métodos estandarizados genera la oportunidad de identificar y reducir las improvisaciones, las cuales redundan en aumento de tiempos de atención, reflejando al cliente una falla en la operatividad de la empresa y, por ende, incidiendo en un nivel de insatisfacción no esperado. La carencia de procedimientos estandarizados en la empresa de estudio permitió con base a la información brindada por el restaurante elaborar un Manual de Procesos y Descripción de Puestos de Trabajos basados en parámetros utilizados en la Universidad de Panamá para el desarrollo de sus procesos administrativos.

Conflicto de interés

El autor declara que no existe conflicto de interés en la redacción de este artículo.

Referencias bibliográficas

- Banco Mundial. (2018). *Los empleos del futuro requieren más inversión en las personas*. Comunicado de Prensa, 11, de Octubre de 2018. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/10/11/jobs-of-the-future-require-more-investment-in-people>
- Bernal Peralta, J., Riveros Arteaga, S. y Valderrama, L. (2023). Importancia de la descripción de cargos y su impacto en el desempeño laboral. Caso: empresa D'moda (Tacna, Perú). *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 31, 21. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052023000100221>
- Chávez Galaviz, Á., Sánchez García, A. y Hernández Méndez, C. (2024). Estudio de la calidad en el servicio en restaurantes del pueblo mágico de Tlatlauquitepec, Puebla, México. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 3209 – 3224. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2854>
- Farfán Dávila, A., Seminario Ortiz, K., Apaza Panca, C. y Moreno-Quispe, L. (2020). La gastronomía del norte peruano: Estrategias competitivas de los restaurantes. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(3), 67-78. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7764866.pdf>
- Flores Alegría, A. (2018). *Servicio en Restaurante*. Ra-Ma Editorial, España. https://elibro.net/es/ereader/upanama/105635?as_all=flores_alegria&as_all_op=unaccent_icontains&prev=as
- Gaxiola Ross, S., Flores López, J., Ochoa, S. y Jacobo Hernández, C. (2022). Análisis descriptivo del servicio al cliente en los restaurantes de Cocorit Sonora. *Revista Inclusiones*, 9(4), 261-281. <https://doi.org/10.58210/fprc3413>
- Hernández Pacheco, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. Universidad Nacional Autónoma de México.: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6792/16.pdf>

- Márquez-Ortiz, L., Useche-Castro, L., Alcívar-Delgado, S. y Vaca-Chávez, G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Revista Ingeniería Industrial*, 44(1), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v44n1/1815-5936-rii-44-01-23.pdf>
- Mena Reinoso, Á., Freire Miranda, J., Sinaluisa Lozano, M., & Santillán Espinoza, D. (2019). Modelo de gestión del talento humano por competencias en la planta de pintura de vehículos CIAUTO, ubicada en Ambato, Ecuador. *Revista Industrial Data*, 22(2), 139-147. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.14636>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Informe Económico y Social del Primer Trimestre de 2024*. Dirección de Análisis Económico y Social. <https://www.mef.gob.pa/wp-content/uploads/2024/06/MEF-DAES.-Informe-Economico-y-Social-Primer-Trimestre-2024.pdf>
- Organización Internacional de Normalización (ISO). (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Obtenido de ISO Online Browsing Platform (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Rodríguez-Moreira, A. & Ramos-Alfonso, Y. (2024). Análisis de la satisfacción de los clientes externos e internos en un Restaurante Tradicional Manabita. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 1179-1188. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2381>
- Stagnaro, D., Camblong, J. y Nicolini, J. (2019). *El manual de procedimientos: ¿Quién, Qué, Cómo y Cuándo?* Colorado State University : <https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>
- Universidad de Panamá. (2009). *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. Dirección General de Planificación y Evaluación Universitaria. https://dirplanificacion.up.ac.pa/sites/dirplanificacion/files/2020-09/guia_tecnica_para_la_elaboracion%20de%20manuales%20de%20procedimientos.pdf

Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios

ISSN L: 2313-7819

revistas.up.ac.pa/index.php/revista_colon_ctn

Vol. 12, Nº 2 Julio – Diciembre 2025



Vivanco Vergara, M. (2017). Los manuales de procedimientos como una herramienta de control interno dentro de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247–252. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>

Zambrana Martínez, M. (2014). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Editorial Learning, 5ta ed. España. https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1525959058_UF0259_demo.pdf