



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

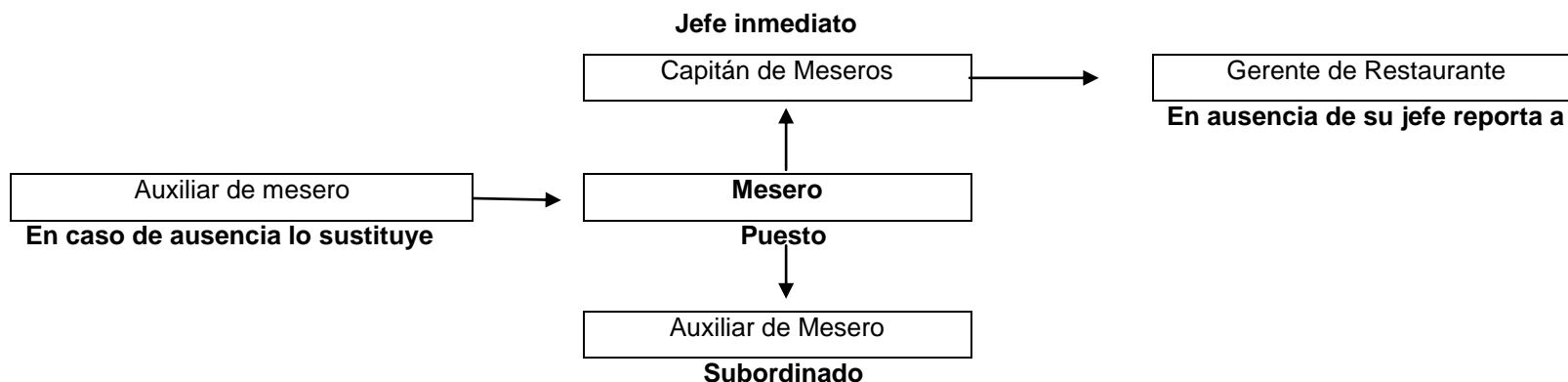
I. Identificación del puesto

Gerencia de Alimentos y Bebidas

Propósito General

Atender a los comensales proporcionándoles el servicio de alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia en el restaurante, de conformidad con las políticas y estándares de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización.

II. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hostess ▪ Bartender ▪ Capitán 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cocina ▪ Auxiliar de Meseros ▪ Caja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes
---	---	--

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

III. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

No aplica

IV. Riesgos de trabajo

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Cortaduras por manejo de utensilios delicados (cuchillos, cristalería, loza)▪ Abrasiones por manejo de materiales de limpieza | <ul style="list-style-type: none">▪ Lesiones por cargar/mover objetos pesados▪ Exposición a caídas al mismo nivel▪ Posibles quemaduras por el manejo de equipo y alimentos calientes |
|--|--|

V. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
▪ Bachillerato concluido	Inglés		X	
▪ Experiencia comprobable en servicio de alimentos y bebidas				

Edad

De **18 años en adelante**

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 6 meses en el área de restaurante/bar.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

VI. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuir en la atención y servicio al cliente. ▪ Realizar las tareas asignados con atención, cortesía, cooperación y trabajo con un mínimo de supervisión. ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Comunicarse de manera clara y precisa • Establecer una relación efectiva con el cliente y mantenerla durante todo el servicio. • Tratar al cliente y equipo de trabajo con cortesía y respeto. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidar de la presentación personal. ▪ Ser puntual en el trabajo. ▪ Ser ordenado y organizado para el trabajo. ▪ Contribuir en la integración de nuevos compañeros de trabajo. ▪ Tomar decisiones. ▪ Solucionar problemas ▪ Utilizar el uniforme requerido por el puesto de acuerdo a lo establecido por la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Ética en el trabajo ▪ Discreción ▪ Paciencia ▪ Respeto
--	--	--

VII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar la orden en el formato establecido. 2. Promover la carta entre los comensales. 3. Servir alimentos y bebidas de acuerdo con lo ordenado por el cliente. 4. Dar respuesta a preguntas sobre los platillos y bebidas que se ofrecen, incluidos sus ingredientes, tiempo de cocción, y añejamiento en el caso de bebidas, haciendo sugerencias para apoyar la elección. 5. Supervisar o, en su caso, contribuir en el montaje de las mesas. 6. Verificar que el equipo, materiales y suministros sean adecuados para la prestación del servicio. 7. Presentar al cliente la lista de vinos y auxiliarlo en la elección cuando se requiera. 8. Retirar o supervisar el retiro de platos sucios 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escuchar comentarios y sugerencias de clientes y superiores para mejorar el servicio. ▪ Informar al jefe del área sobre sugerencias y proponer formas para implementarlas. ▪ Estar pendiente del cliente durante la prestación del servicio. ▪ Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad e higiene y seguridad del servicio. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Actuar como nexo entre el cliente y la cocina ▪ Apoyar en todo momento y en cualquier actividad que se requiera en el área. ▪ Utilizar el lenguaje apropiado de acuerdo con las políticas de la organización. ▪ Explicar cualquier demora en la prestación del servicio.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>cuando el cliente termina.</p> <p>9. Solicitar a cocina los alimentos ordenados por el cliente y al bar las bebidas, de acuerdo al procedimiento establecido.</p> <p>10. Solicitar la cuenta del cliente en la caja y presentarla al comensal en el momento que la requiera.</p> <p>11. Verificar diariamente las sugerencias del chef para su promoción.</p> <p>12. Promocionar los platillos de menor movimiento de acuerdo con las instrucciones del personal de cocina.</p> <p>13. Manejar los diferentes tipos de servicio que se proporcionen en el restaurante.</p> <p>14. Identificar y confirmar las necesidades del cliente.</p> <p>15. Atender al cliente durante todo el servicio.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar el servicio en apego a la normatividad vigente para la manipulación de alimentos, así como a las normas de higiene y seguridad establecidas por la empresa. ▪ Apoyar en el acomodo de los clientes en las mesas. ▪ Verificar la limpieza de mesas, estaciones de servicio, charolas, y demás equipo necesario para el servicio. ▪ Verificar que las estaciones de servicio estén surtidas con todo lo necesario.

VIII. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización :Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la organización ▪ Sistemas de gestión establecidos por la organización para brindar un servicio de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción al puesto ▪ Técnicas para servir alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio proporcionado ▪ Técnicas básicas de preparación de alimentos frente al cliente ▪ Servicio del vino ▪ Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón; ▪ Requisitos de higiene y seguridad para la prestación del servicio de alimentos y bebidas 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

IX. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SO413S	Resolver problemas del servicio al cliente	Internacional			
Unidad 2FS1	Preparar y limpiar las áreas para el servicio de mesas	Internacional			
Unidad 2FS2	Servir alimentos en la mesa	Internacional			
Unidad HS2	Establecer y desarrollar relaciones positivas de trabajo en el sector de la hospitalidad	Internacional			
TT49	Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes	Internacional			
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
COGODR2	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional			
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional			

X. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Distintivo H	Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales/Familia Profesional: Turismo y Hostelería	Internacional			
	Modelo Great Place to Work	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTI	Nacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			
Distintivo CRISTAL	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando estrategias, tecnología, análisis y	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Biosphere	logística (Critical Risk Identification, Using Strategy, Technology, Analysis and Logistics)	Internacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo				
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			

Observaciones

1. Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
2. El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
3. Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
4. De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA
Mesero

Código del documento:

Fecha de emisión:

para la gestión del puesto.

5. Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.
6. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
7. En este puesto, el Distintivo M aplica por la relación cara a cara con el cliente y porque incide en la imagen que la empresa proyecta en relación con su cultura organizacional y de la mejora continua en el trato con el cliente.
8. En algunos establecimientos, el mesero debe calcular la cantidad a cobrar y entregar el cambio correspondiente. En estos casos, el mesero debe saber realizar operaciones aritméticas básicas, incluido el cálculo de porcentajes, y conocer el procedimiento para el cobro por medio de tarjeta de crédito y vales de descuento.
9. De acuerdo al tipo de organización, la tecnología puede ser un recurso familiar al mesero, ya que un creciente número de restaurantes utilizan la computadora, calculadoras y otros equipos para llevar el control de las comandas, estimar el monto a pagar por los clientes y efectuar el cobro.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de