

Plan estratégico de capacitación para el desarrollo de habilidades de una empresa del giro restaurante

Díaz Ruíz, Andrea

2022-12-05

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5605>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>



PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN PARA NUEVOS COLABORADORES

LA ISLA DEL AMOR



RECURSOS HUMANOS
AÑO 2023

ELABORADO POR:
ANDREA DIAZ RUIZ
LARISSA LÓPEZ TRESS



ÍNDICE

02 Diagrama de gantt

03 Proceso de inducción
del nuevo
colaborador

04 Tipos de
capacitación para el
nuevo colaborador

05 Cultura
Organizacional

08 Estructura
Organizacional

09 Descripción de
puestos

22 Ficha técnica de los
platos

25 Resolución de quejas de
los clientes

26 Técnicas de ventas
para meseros

27 Evaluación de la
capacitación

Diagrama de Gantt

Es una herramienta de gestión de proyectos que busca agilizar y cumplir con objetivos de entrega; permite ver las tareas, el tiempo de duración de cada actividad y las fechas programadas para que se cumplan.

DIAGRAMA DE GANTT PARA NUEVOS COLABORADORES																	
No	Actividades	MENSUAL															
		Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bienvenida al restaurante	■															
2	Recorrido por el establecimiento	■															
3	Explicar cultura organizacional	■															
4	Descripción del perfil de puesto	■	■														
5	Políticas generales de la empresa	■	■	■	■												
6	Presentación al equipo de trabajo y supervisores	■	■	■	■												
7	Ubicación del empleado en su puesto de trabajo	■	■	■	■												
8	Cap. Servicio al Cliente	■	■	■	■	■	■	■	■								
9	Cap. Servicio y Protocolo para Meseros	■	■	■	■	■	■	■	■								
10	Cap. Distintivo H: Manejo Higiénico de los Alimentos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
11	Evaluación de la capacitación									■	■	■	■				

El responsable de la capacitación y supervisión del proceso de inducción de nuevos trabajadores quedará a cargo del dueño, el jefe de meseros para su equipo (meseros, barman y garroteros) y el jefe de cocina para su equipo (cocineros, lavaplatos y marisqueros).

Con fechas tentativas a iniciar en el año 2023



Proceso de inducción al nuevo colaborador



A todas las personas que han de realizar actividades de manipulación de alimentos deben tener conocimientos sobre educación sanitaria, especialmente a prácticas higiénicas en la manipulación de alimentos. Igualmente, deben estar capacitados para llevar a cabo las tareas asignadas, con el fin de poder adoptar las precauciones de los alimentos.

Esta capacitación estará bajo la responsabilidad por la empresa y podrá ser efectuada por la misma.

El proceso de inducción inicia con:

1. **Espacio del restaurante:** conocer la distribución del restaurante, vías de acceso, circulación para evitar accidentes, funcionalidad y diseño del área de cocina, distribución de las mesas, sanitarios, salidas de emergencia, almacenamiento, etc.
2. **Concepto del restaurante:** conocer la cultura y estructura organizacional del restaurante, así como el giro y la idea que deben transmitir a los clientes.
3. **Funcionamiento del restaurante:** las áreas de trabajo debe ser muy específicas sobre el flujo de operación que se lleva a cabo dentro del restaurante, el lugar de cada uno en el proceso general y particular de cada área.



Tipos de capacitación para el nuevo colaborador



- **Capacitación al Servicio al Cliente**

Objetivo: diseñado para dueños, gerentes, meseros y bartenders, así como todo el personal de servicio, que tiene contacto con los clientes de la Isla del Amor, con las mejores técnicas para manejar clientes conflictivos, resolver quejas y brindar un servicio de la más alta calidad.

Duración: 5 a 15 horas en videos, resumen y material práctico. Nuestros cursos de meseros se pueden ver en PC, tablet y celular.

Proveedores: Asesoría externa (EMCEBAR) y Jefe de meseros para los nuevos colaboradores que vayan ingresando.

Presupuesto: previa cotización por grupo de personas

- **Servicio y Protocolo para Meseros**

Objetivo: Capacitar a los meseros en habilidades básicas como: protocolo de servicio, etiqueta, imagen, charoleo y presentación de menú.

Duración: 5 a 15 horas en videos, resumen y material práctico. Nuestros cursos de meseros se pueden ver en PC, tablet y celular.

Proveedores: Asesoría externa (EMCEBAR) y Jefe de meseros para los nuevos colaboradores.

Presupuesto: previa cotización por grupo de personas

- **Distintivo H: Manejo Higiénico de los Alimentos**

Objetivo: técnicas para el Manejo Higiénico de alimentos y bebidas y haz que tu restaurante obtenga el prestigioso Distintivo H.

Duración: 5 a 15 horas en videos, resumen y material práctico. Nuestros cursos de meseros se pueden ver en PC, tablet y celular.

Proveedores: Asesoría externa (EMCEBAR) y Jefe de meseros para los nuevos colaboradores.

Presupuesto: previa cotización por grupo de personas



Cultura Organizacional

Inició en 1995 de manera formal sus actividades en la ciudad de Puebla ya cuenta con 27 años de experiencia en la industria restaurantera, en sus inicios comenzaron con un carrito de comida con muy poca variedad de platillos, después pasó el tiempo y gracias a la alta demanda que tenían, decidieron dar un gran paso para abrir su primera sucursal dentro de la ciudad de Puebla, con la apertura de esta sucursal implementaron nuevos platillos y marisco de alta calidad, esto fue lo que les permitió posicionarse en el mercado y poder abrir su segunda sucursal dentro de la ciudad de Puebla.



Misión

Somos un restaurante de mariscos enfocados en la satisfacción de nuestros clientes en un ambiente familiar, ofreciendo alimentos y servicio con la más alta calidad.

Visión

Ser el mejor restaurante de mariscos de la ciudad de Puebla, capaces de desarrollar platillos innovadores, logrando productividad y eficiencia dedicada en superar la expectativa de nuestros clientes.



Valores



- **Empatía** para tratar de entender las necesidades de cada cliente y colaborador en la medida en que somos capaces.
- **Honestidad** enfocada en crear y mantener un equipo de profesionales con vocación, apartando valor al servicio.
- **Humildad** para estar abiertos a aprender cada día con los consejos y sugerencias que nos hacen nuestros clientes y compañeros.

- **Profesionalidad** en la cocina y en el servicio de mesa aplicamos siempre nuestra experiencia y conocimiento con el máximo rigor y precisión, pero también con la pasión e ilusión del trabajo que realizamos.
- **Trabajo en equipo** porque creemos en la formación, compañerismo y en compartir la experiencia de la comunicación y el compromiso con el objetivo en común de sorprender y satisfacer a nuestros clientes.



Reglamento Interno de Trabajo



- Deberán portar su uniforme limpio y en perfectas condiciones, cuidando su apariencia por higiene e imagen.
- La tolerancia de retardo es de 10 minutos para llegar a su trabajo. De lo contrario, se considerará como retardo.
- Tres retardos en un período de un mes equivale a una falta.
- Si se requiere pedir un permiso o cambio de turno para faltar al trabajo, deberá ser autorizado por el gerente y la persona que se ausenta deberá encontrar un relevo para que lo cubra.

- No se permitirá comer en horas de servicio ni tener comida en su lugar de trabajo, a excepción de su hora de comida preestablecida, ya que con esto crea una mala imagen a los comensales, distracciones y atrasos al servicio.
- Nadie, bajo ningún motivo, podrá ingresar a trabajar con aliento alcohólico, ni con resaca (cruda), puesto que esto se tomará como acta administrativa. El cúmulo de tres actas te hará acreedor de baja definitiva.
- Mantener un ambiente laboral y profesional agradable, sin sobrepasar los límites. (No están permitidas las demostraciones de afecto en el lugar de trabajo, ya que esto da una mala imagen del lugar y del desempeño del equipo de trabajo).
- Si se sorprende cualquier tipo de robo dentro del establecimiento, ya sea a los compañeros, clientes o a la propia barra; se dará por terminado el contrato laboral.



Estructura Organizacional

La organización está conformada por 13 colaboradores en zona de mesas que incluye meseros, barman y garroteros, 22 colaboradores en cocina que incluye cocineros, lavaplatos y marisqueros, el equipo de limpieza lo comparten ambas áreas, la organización cuenta con un jefe de cocina y un jefe de meseros, los propietarios son el dueño además que los hijos del dueño y su esposa tienen autoridad para delegar actividades.

Organigrama



Descripciones de puesto

Las descripciones de puesto tienen como objetivo de definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa, las autoridades competentes para proporcionar esta información son los propietarios, para el caso de jefe de cocina y meseros es dependiendo del personal que tenga a cargo.

A continuación se realizaron algunas descripciones de puesto para mejorar los procesos y el ambiente laboral en la empresa.



Título del puesto	Jefe de cocina
Área/ Departamento	Cocina
Le reportan:	Equipo de limpieza, cocineros y marisqueros.

1) Organigrama:



2) Objetivo del puesto:

Planificar, organizar y supervisar el suministro, la preparación, la forma de cocinar y de decorar los platillos de su equipo de trabajo.

3) Funciones:

- Supervisar el trabajo de su personal a cargo para cumplir con la ejecución correcta de los platillos y tener un buen ambiente laboral a través de visitas constantes a las áreas de trabajo de cada colaborador.
- Tener un almacén con complemento y limpio para cuidar la calidad y disponibilidad de los ingredientes por medio de la elaboración de órdenes de compra y programación de limpieza.
- Proponer mejoras al menú para tener platillos con sazón y presentación para cumplir las expectativas del cliente a través de probar cada preparación, qué hacen los cocineros para dar retroalimentación.
- Saber preparar todos los platillos del menú para poder resolver las dudas de los cocineros mediante un acompañamiento en los procesos de elaboración de los platillos.
- Solucionar problemas por las quejas sobre los platillos para poder corregir los errores de su equipo y brindar retroalimentación.

4) Responsabilidades:

- Tener en correcta conservación todos los ingredientes.
- Verificar que su equipo de trabajo tenga completo sus herramientas y equipo de cocina.
- Supervisar y evaluar el rendimiento del personal de cocina.
- Controlar y dirigir el proceso de preparación de alimentos y cualquier otra actividad relativa.
- Estar totalmente a cargo de la gestión y formación del personal de cocina.
- Cumplir con las regulaciones de saneamiento y los estándares de seguridad.
- Coordinar las comandas y las salidas de platillos.



5) Competencias:

Nivel requerido

Escala del 1- 5

- | | |
|--|---|
| • Capacidad de organización y planificación | 4 |
| • Capacidad ética | 5 |
| • Conocimiento en normativas sanitarias y de seguridad de una cocina | 5 |
| • Capacidad de trabajo en equipo | 5 |
| • Gestión del tiempo | 4 |

6) Relaciones internas:

Motivo:

- | | |
|----------------------|---|
| • Cocineros | Enseñarles los modos de preparación y supervisar su trabajo. |
| • Marisqueros | Revisar que cumplan las normas sanitarias y de seguridad del marisco. |
| • Lavaplatos | Control de disponibilidad de cubiertos y platos, además de supervisar que cumplan con las normas de limpieza. |
| • Equipo de limpieza | Para darles indicaciones de las áreas que deben de limpiar. |
| • Propietarios | Reportarles como se encuentra la cocina y el comportamiento de sus subordinados. |

7) Relaciones externas:

Motivo:

- | | |
|---------------|---|
| • Proveedores | Para agendar la compra de ingredientes. |
| • Clientes | Resolución de dudas y para sugerir recomendaciones. |



8) Equipo o material a cargo:

- Manejo de ingredientes.
- Manejo de utensilios de cocina.
- Manejo de equipo de cocina.

9) Condiciones de trabajo:

Condiciones físicas

Estar parado constantemente, requiere grado de precisión manual y visual medio, escuchar quejas o reclamos, lidiar con estrés.



Título del puesto	Jefe de meseros
Área/ Departamento	Zona de mesas
Le reportan:	Meseros, garroteros, barman y equipo de limpieza

1) Organigrama:



2) Objetivo del puesto:

Coordinar y liderar las actividades de los meseros para cuidar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

3) Funciones:

- Verificar con los clientes que estén disfrutando de sus platillos y corregir cualquier problema, para asegurarse que los clientes están teniendo una buena experiencia en el restaurante a través de visitas constantes a las mesas de los clientes.
- Cumplir con los objetivos de venta, para lograr que los meseros se involucren por medio de pláticas para motivarlos y darles consejos.
- Delegar actividades de limpieza en zona de mesas para que los meseros tengan la responsabilidad de mantener todo limpio a través de reuniones en la mañana para designar las tareas.
- Auxiliar a los meseros que identifique que están teniendo mala organización para apoyarlos a mejorar el servicio.
- Saber el modo de preparación de los platillos para poder dar explicaciones claras a los clientes y poder dar sugerencias.

4) Responsabilidades:

- Coordinar a los meseros para la distribución de mesas.
- Tener vajillas completa y en buen estado.
- Capacitar a los meseros.
- Verificar que su equipo de trabajo cumpla con el uniforme correspondiente.
- Promover las promociones que los propietarios aprueben.
- Verificar que la zona de mesas esté ambientada con las luces prendidas, ventiladores prendidos y música adecuada.



5) Competencias:		Nivel requerido Escala del 1- 5
• Capacidad de organización y planificación		4
• Capacidad ética		5
• Conocimiento en protocolo de servicio, etiqueta, charoleo.		4
• Capacidad de trabajo en equipo		5
• Comunicación asertiva		5
6) Relaciones internas:		Motivo:
• Meseros	Enseñarles las técnicas de venta y atención al cliente, además de supervisar su trabajo.	
• Garroteros	Enseñarles a asistir a los meseros y supervisar su trabajo.	
• Barman	Verificar qué tiene su almacén completo y limpio.	
• Equipo de limpieza	Para darles indicaciones de las áreas que deben de limpiar.	
• Propietarios	Reportarles cómo se encuentra el ambiente laboral con sus subordinados.	
7) Relaciones externas:		Motivo:
• Proveedores	Para agendar la compra de vajillas y manteles.	
• Clientes	Resolución de quejas y para sugerir recomendaciones.	



8) Equipo o material a cargo:

- Manejo de vajillas, manteles y cartas del menú.
- Manejo de equipo de barra de bebidas.

9) Condiciones de trabajo:

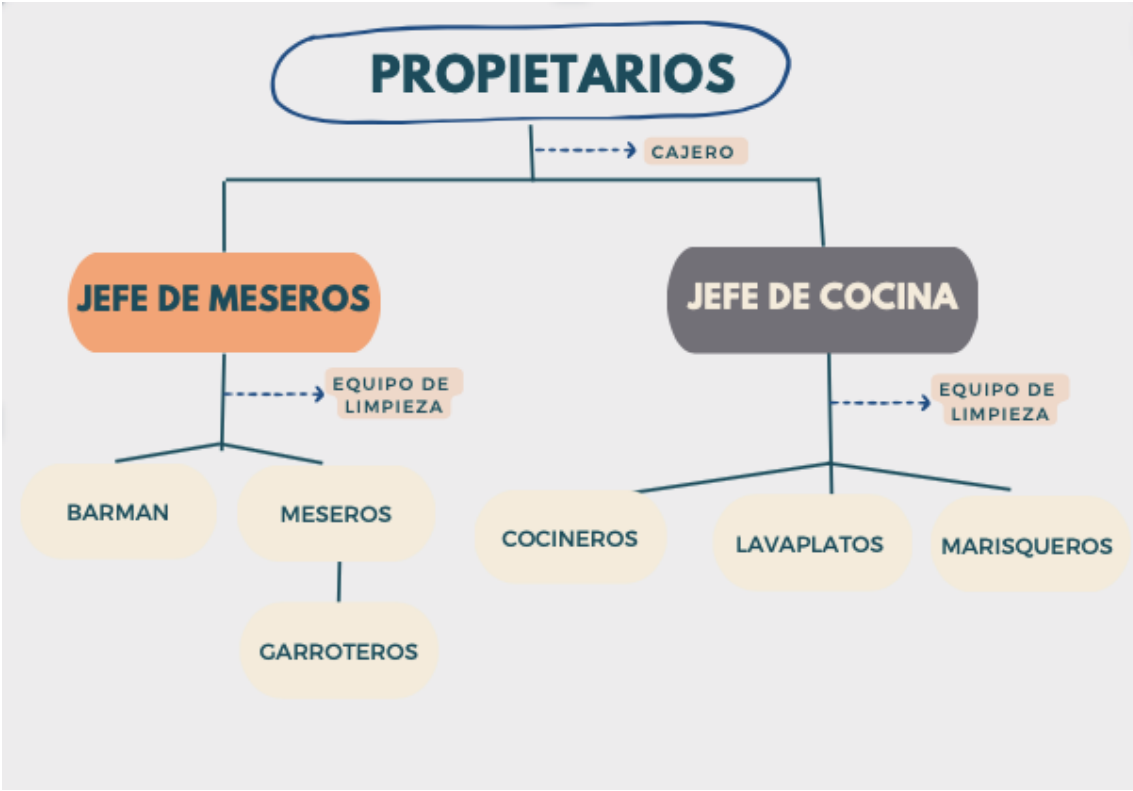
Condiciones físicas

Estar parado constantemente, requiere grado de precisión manual y visual medio, escuchar quejas o reclamos, lidiar con estrés.



Título del puesto	Mesero
Área/ Departamento	Zona de mesas
Le reportan:	Garroteros

1) Organigrama:



2) Objetivo del puesto:

Procesar los pedidos a cocina para llevarlos a las mesas correspondientes para brindar un servicio de calidad a los clientes, además de solucionar quejas.

3) Funciones:

- Tener un registro de los pedidos solicitados para recordarle al jefe de cocina si alguno tarda, esto mediante una revisión constante de las mesas.
- Brindar un servicio de atención a los clientes para ofrecer experiencias buenas a través de preguntarles sobre la calidad del servicio.
- Cumplir con los objetivos de venta que se le asignen para obtener beneficios de bonos mediante la sugerencia de platillos y bebidas.
- Transmitir la información clara y asertiva a cocina para evitar error y duplicar platillos a través de enviar la orden correcta desde la plataforma.
- Solucionar quejas de los clientes para cuidar su experiencia en el restaurante mediante a explicaciones amables y claras.

4) Responsabilidades:

- Tener vajillas completa y en buen estado.
- Tener el uniforme completo y limpio.
- Promover las promociones que los propietarios aprueben.
- Manejo de equipo de computación para enviar órdenes a cocina.
- Incluir todos los platillos en la cuenta del cliente.
- Dar un servicio de calidad y atención al cliente.
- Tener control de todas las mesas que tiene a su cargo.



5) Competencias:		Nivel requerido Escala del 1- 5
• Capacidad de organización y planificación		4
• Capacidad ética		5
• Conocimiento en protocolo de servicio, etiqueta, charoleo.		3
• Capacidad de trabajo en equipo		4
• Comunicación asertiva		4
6) Relaciones internas:		Motivo:
• Garroteros	Para pedir de su ayuda para brindar un servicio ágil al cliente.	
• Barman	Revisar qué las bebidas las dé en tiempo y forma.	
• Equipo de limpieza	Para darles indicaciones de las áreas que deben de limpiar.	
• Propietarios	Para recibir indicaciones y retroalimentación de su trabajo.	
• Jefe de meseros	Para recibir indicaciones y retroalimentación de su trabajo.	
7) Relaciones externas:		Motivo:
• Proveedores	Para recibir la compra de vajillas y manteles.	
• Clientes	Resolución de quejas y para sugerir recomendaciones.	



8) Equipo o material a cargo:

- Manejo de vajillas, manteles y cartas del menú.
- Manejo de equipo de computación.

9) Condiciones de trabajo:

Condiciones físicas

Estar parado constantemente, requiere grado de precisión manual y visual medio, escuchar quejas o reclamos, lidiar con estrés.



Ficha técnica de los platillos

Las fichas técnicas de los platillos sirve para mejorar la explicación de los meseros para que los clientes entiendan mejor las características de los platillos, esta información la debe proporcionar los propietarios o el jefe de meseros para complementar la capacitación de los meseros.

Filete Maya



Descripción de la preparación:

El filete va bañado en una crema, con cebolla morada, champiñones y rajas de chile habanero.

Tipo de marisco:

Filete de cazón

Gramos de la presentación de la proteína:

150 grs.

Guarnición:

Incluye dos guarniciones (arroz y verduras al vapor) pero se puede cambiar por papas a la francesa o ensalada.



Salmon al vino



Descripción de la preparación:	El salmón va flameado con vino blanco con alcaparras, cebolla y aceitunas.
Tipo de marisco:	Salmón
Gramos de la presentación de la proteína:	250 grs.
Guarnición:	Incluye dos guarniciones (arroz y verduras al vapor) pero se puede cambiar por papas a la francesa o ensalada.

Filete relleno de mariscos



Descripción de la preparación:	Filete relleno de mariscos sazonado en un guiso de jitomate con queso derretido encima.
Tipo de marisco:	Filete de cazón, camarón, pulpo, caracol y jaiba.
Gramos de la presentación de la proteína:	250 grs.
Guarnición:	No incluye



Pulpo al mojo de ajo



Descripción de la preparación:	El pulpo se le pone ajo picado, ambos van fritos.
Tipo de marisco:	Pulpo
Gramos de la presentación de la proteína:	200 grs.
Guarnición:	Incluye una guarnición que puede ser arroz, verduras al vapor, papas a la francesa o ensalada.

Camarones al coco

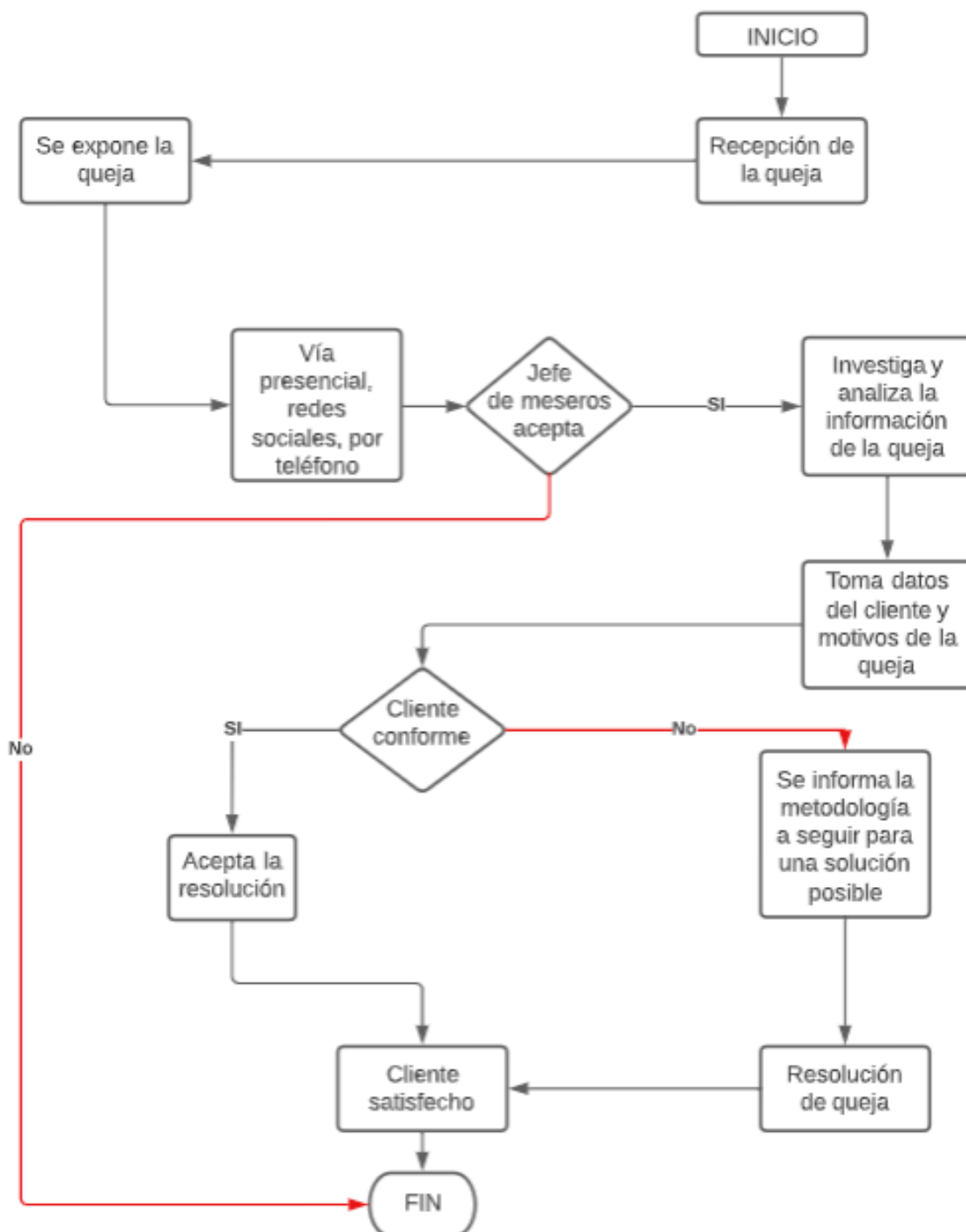


Descripción de la preparación:	Camarones empalizados con coco rallado acompañados con salsa de tamarindo.
Tipo de marisco:	Camarón
Gramos de la presentación de la proteína:	250 grs.
Guarnición:	Incluye dos guarniciones (arroz y verduras al vapor) pero se puede cambiar por papas a la francesa o ensalada.



Resolución de quejas de los clientes

Para la Isla del Amor es muy importante que podamos escuchar con atención aquello que dice el cliente, aceptar su queja y otorgarle una solución pronta. Recordando que lo más importante es que la experiencia del cliente no se vea afectada y, con ello, buscar cómo minimizar el daño de la manera más atenta y responsable a través de ciertos procesos que permitirán una pronta solución para los consumidores.



Técnicas de venta para meseros

Cuando el personal de la Isla del Amor trata cada venta de manera única y hace uso de las siguientes técnicas de venta, nuestro negocio estará un paso más cerca de alcanzar y conseguir un aumento, obteniendo mayor rentabilidad y fidelización de clientes.

1. Toda persona dentro de La Isla del Amor deberá **conocer perfectamente el menú**, lo que se ofrece y ser capaz de sugerir qué bebidas, aperitivos o postres van con cada pedido.
2. **Determinar que platillos son estrella** y los que más se venden, a manera de ofrecer algo único y diferente a la competencia.
3. **Recomendación para vender**, los clientes desean que se les recomiende y sugiera qué comer y beber en los restaurantes. Por ende, todo el personal debe ser proactivo y honesto con los clientes.
4. **Utilizar un lenguaje descriptivo en las sugerencias**, centrados en el detalle de cada platillo, logrando convencer al consumidor sensorial y psicológicamente.
5. **Analizar el tipo de cliente**, concentrándose en cada perfil, necesidades y deseos de los consumidores.
6. **Enfoque en clientes indecisos**, formulando preguntas para conocer sus preferencias y luego hacer sugerencias en función de sus respuestas.
7. **Ser empático y paciente**, entusiasmo por los productos y de corazón recomiende los platos que más les gusten a ellos.



Evaluación de la Capacitación

Método Kirkpatrick

Según este modelo, los programas de capacitación deben ser evaluados bajo 4 niveles: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados, proporcionando pasos de evaluación claros a seguir y una visión de la capacitación general y del impacto en los resultados de Isla del Amor.

1. **Reacción:** evaluar las reacciones de los colaboradores mediante una encuesta a escala de Likert (con diferentes opciones de respuesta) para obtener resultados más específicos, con preguntas como: ¿Qué tan satisfecho estás con la experiencia de aprendizaje?, ¿El contenido de la capacitación cumplió con tus expectativas?, ¿Te pareció útil esta capacitación?.
2. **Aprendizaje:** medir el aprendizaje del curso tomado. Por ejemplo creando pruebas prácticas en el área de campo, con el fin de ver que conocimientos y habilidades tienen y cuales no han adquirido durante la capacitación.
3. **Comportamiento:** descubrir si el comportamiento del colaborador ha cambiado después de la capacitación; Haciendo un feedback (retroalimentación) de cada persona antes y después del curso.
4. **Resultados:** Esta es la etapa en la que se evalúa el impacto de los cambios de comportamiento en la empresa y si la inversión en la capacitación dio lugar a un buen retorno de la inversión.



FINAL DE LA CAPACITACIÓN



La Isla del Amor
Año 2023

