

Universidad Galileo
Facultad de Ciencias de la Salud
Licenciatura en Gastronomía y Administración Culinaria

Tema de investigación

La falta de capacitación e inducción al personal del Restaurante “Hacienda la Abuelita” en San Lucas Sacatepéquez.



| Nombres | Carne |
|---------------|----------|
| Gustavo Mayén | 20001613 |

Guatemala 16 de Octubre de 2023

Dedicatoria

Le doy gracias a Dios por la vida y la oportunidad de haber realizado esta investigación que no pudo haber sido realizada sin el apoyo y el amor incondicional de mis padres Patty y Gustavo quienes siempre han impulsado mi sueño, también del amor de mi vida Grettel quien estuvo para mí y me ayudó no solo con fotografías sino también con risas, motivación y la mejor compañía que pudo haber elegido para ir y venir en este proceso, Por ultimo pero no menos importante le agradezco de todo corazón a mis dos abuelitas Nana Virginia y Mamá Dorita, quienes siempre desde que era pequeño me maravillaron con su increíble sazón.

"Solo tú puedes decidir qué hacer con el tiempo que se te ha dado"

-John Ronald Reuel Tolkien.

Índice general

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPITULO I..... | 2 |
| 1. JUSTIFICACION DE LA INVESRIGACION..... | 2 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 4 |
| 2.1. Definición del problema | 4 |
| 2.2. Especificación del problema. | 5 |
| 2.3. Delimitación del problema..... | 5 |
| 2.3.1. Ámbito geográfico..... | 5 |
| 3. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 3.1. La Importancia de la Capacitación en la Industria Gastronómica Guatemalteca..... | 6 |
| 3.1.1. Las Necesidades de Capacitación..... | 7 |
| 3.1.2. El Objetivo de la Capacitación | 8 |
| 3.1.3. Resultado de la Capacitación | 9 |
| 3.2. Motivación y Desempeño | 9 |
| 3.3. Métodos de capacitación | 11 |
| 3.3.1. Métodos tradicionales..... | 12 |
| 3.3.2. Métodos Contemporáneos..... | 13 |
| 3.4. Capital Intelectual. | 14 |
| 3.4.1. Manejo de Recursos Técnicos..... | 15 |
| 3.4.2. Manejo de Recursos Materiales..... | 16 |
| 3.4.3. Actividades de Aprendizaje..... | 18 |
| 3.5. Desarrollo de Aptitudes..... | 19 |
| 3.5.1. Métodos de Desarrollo..... | 21 |
| 3.6. Diseño de Cargos. | 22 |
| 3.6.1. La Importancia de la Jerarquía | 23 |
| 3.6.2. La Brigada de Cocina | 24 |
| 3.7. Resolución de Conflictos. | 25 |
| 3.7.1. Supervisión del Clima Laboral. | 26 |
| 3.7.2. Control de Personal..... | 27 |

| | |
|---|----|
| 3.7.3. Evaluación del Personal. | 29 |
| 3.7.4. Cumplimiento del Alcance de Metas..... | 30 |
| 3.8. Desarrollo de Carrera. | 31 |
| 3.8.1. Programa de Sucesión | 32 |
| 3.8.2. Programa de Reemplazo..... | 33 |
| 3.8.3. Desarrollo a Niveles Superiores..... | 34 |
| 3.9. Remuneración como aspecto Social. | 35 |
| 3.10. Higiene y Seguridad | 37 |
| 3.10.1. Higiene aplicada a Alimentos y Bebidas. | 38 |
| 3.10.2. Seguridad en Alimentos y Bebidas..... | 40 |
| 3.10.3. Nociones básicas de los Primeros Auxilios. | 42 |
| 4. HIPÓTESIS | 43 |
| 5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 43 |
| 5.1. Objetivo general..... | 43 |
| 5.2. Objetivos específicos..... | 43 |
| 6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 44 |
| 6.1. Métodos..... | 44 |
| 6.2. Técnicas. | 44 |
| 6.3. Instrumentos..... | 44 |
| 7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 45 |
| Imagen 1 | 45 |
| 8. RECURSOS..... | 46 |
| 8.1. Recursos humanos..... | 46 |
| 8.2. Recursos materiales. | 46 |
| 8.3. Recursos financieros. | 46 |
| CAPITULO II..... | 47 |
| 9. SITUACION ACTUAL DE LA UNIDAD DE ANALISIS | 47 |
| CAPITULO III..... | 48 |
| 10. APORTES A LA UNIDAD DE ANALISIS | 48 |
| 10.1. Generación de Manual de Puestos y Funciones..... | 48 |

| | |
|--|----|
| 10.2. Plan de Capacitación..... | 49 |
| CONCLUSIONES | 52 |
| RECOMENDACIONES..... | 53 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 54 |
| ANEXOS..... | 55 |
| a. Encuestas realizadas y Estadísticas Oficiales. | 55 |
| b. Entrevistas..... | 61 |
| c. Manual de Puestos y Funciones..... | 65 |
| ÍNDICE | 67 |
| 1. INTRODUCCION | 68 |
| 2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES | 69 |
| a. GENERAL | 69 |
| b. ESPECÍFICOS..... | 69 |
| 3. BENEFICIOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES | 69 |
| 4. JUSTIFICACIÓN | 70 |
| 5. ANTECEDENTES DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA” | 71 |
| a. HISTÓRICOS | 71 |
| b. DEFINICION DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA” | 71 |
| c. PUBLICO OBJETIVO | 71 |
| d. PLANEACION ESTRATEGICA | 72 |
| i. VISION | 72 |
| ii. MISION..... | 72 |
| iii. PRINCIPIOS..... | 72 |
| iv. VALORES..... | 73 |
| v. OBJETIVOS | 73 |
| 6. MARCO LEGAL | 74 |
| a. HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO..... | 78 |
| 7. ESTRUCTURA ORGANICA..... | 89 |
| 8. MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES..... | 91 |

| | |
|-------------------|-----|
| 9. GLOSARIO | 113 |
|-------------------|-----|

Índice de gráficas

| | |
|------------------|----|
| Gráfica 1 | 55 |
| Gráfica 2 | 55 |
| Gráfica 3 | 56 |
| Gráfica 4 | 56 |
| Gráfica 5 | 57 |
| Gráfica 6 | 57 |
| Gráfica 7 | 58 |
| Gráfica 8 | 58 |
| Gráfica 9 | 60 |
| Gráfica 10 | 60 |
| Gráfica 11 | 61 |
| Gráfica 12 | 61 |

Índice de imágenes

| | |
|----------------|----|
| Imagen 1 | 45 |
| Imagen 2 | 49 |
| Imagen 3 | 50 |
| Imagen 4 | 51 |
| Imagen 5 | 62 |
| Imagen 6 | 63 |
| Imagen 7 | 64 |

INTRODUCCIÓN

El mundo gastronómico es uno increíblemente amplio con diversos márgenes de administración y tecnificación, en Guatemala al estar prácticamente en pañales con respecto a la administración culinaria se encuentra una serie de problemas y negligencias.

El fin de cada tesis debería poder ser el de solucionar un problema dependiendo la rama y gravedad de la unidad de análisis, siendo el caso el restaurante al cual se está estudiando en esta ocasión, que no cuenta con tecnificación ni con ningún miembro profesional dentro de las ciencias gastronómicas, demostrando así y panorama cotidiano dentro de la industria. Al observar a continuación el marco teórico se puede encontrar la importancia de los recursos humanos para el desarrollo de cualquier empresa en escalas macroeconómico, la importancia de contar con profesionales externos quienes puedan desarrollar en el actual equipo de trabajo nuevas técnicas, la documentación de conocimientos necesarios para la inducción o desarrollo del involucrado, tan solo son la punta del iceberg para poder dar con una evolución dentro de la empresa.

Así pues, se inicia este documento donde puede Observar como con el método científico de investigación, un análisis de dato estadístico, entrevistas realizadas a profesionales y apoyo por parte de los mismos colaboradores activos dentro del restaurante “Hacienda La Abuelita” se formularon 2 soluciones para motivar el desarrollo de capacidades empresariales útiles como el manual de puestos y funciones, así como las capacitaciones brindadas a las áreas, con el objetivo de mejorar la higiene previniendo el desarrollo de agentes patógenos causantes de enfermedades, como también la concientización del de la buena atención y servicio al cliente.

CAPITULO I

1. JUSTIFICACION DE LA INVESTRIGACION

La falta de capacitación e inducción al personal del Restaurante “Hacienda la Abuelita” en San Lucas Sacatepéquez.

La industria gastronómica guatemalteca se ve afectada por la falta de capacitación hacia un personal que ya lleva meses o años trabajando, y la inducción a un personal nuevo que está llegando a la industria de alimentos y bebidas. Esta falta de conocimiento teórico y práctico de los empleados de un restaurante puede llevar a cometer errores y violaciones críticas que resultan en pérdidas monetarias.

Lamentablemente en la gastronomía guatemalteca lo más común al llegar a una cocina es encontrarse con toda la desinformación tanto práctica como teórica por parte del personal. No se cuenta con horarios o calendarios de capacitación y mucho menos con manuales de toda la información necesaria para poder cumplir con un trabajo óptimo dentro del local. Asimismo, también no se cuenta con información en base a la higiene y sanidad, como limpieza y primeros auxilios. En cocinas profesionales o de alto nivel no existe un departamento de recursos humanos que se pueda encargar de las retroalimentación y renovación de información didáctica y práctica del personal. También así viendo el panorama del lado fuera de la cocina en el sector de la sala con los meseros no se cuenta con capacitaciones de servicio al cliente o capacitaciones de oratoria para que puedan dar un buen servicio y un discurso que motive también al cliente a entrar en confianza y mucho menos hablemos de capacitaciones de primeros auxilios por si algún cliente llega a tener un accidente dentro de las instalaciones.

En el documento se buscará encontrar la importancia y los resultados de una capacitación efectuada por un profesional, en el ámbito gastronómico, hacia un

restaurante en el cual nunca se ha contado con ningún material didáctico o verbal que le pueda servir a los nuevos colaboradores del restaurante “Hacienda La Abuelita” en San Lucas Sacatepéquez, para poder llegar a fondo y encontrar los errores técnicos que solían cometer, buscándoles una solución y una mejora en la eficacia y eficiencia de los colaboradores en las distintas áreas del restaurante, dejando así también un material didáctico en forma de manual para que los nuevos participantes que puedan llegar algún día y los colegas ya existentes siempre puedan abocarse a un material tangible con las bases técnicas que deben de saber para poder cumplir con un buen trabajo en el ámbito gastronómico. Dicho manual toma en cuenta las características fundamentales que toda cocina debería de tener en un ámbito científico e higiénico dentro de toda Guatemala.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Definición del problema.

A causa de la falta constante de un material administrativo dentro de la industria gastronómica guatemalteca, es muy común encontrar a participantes que desconocen sus funciones y a administrativos o propietarios los cuales no ven interés en la constante capacitación y divulgación de los conocimientos dentro de los ambientes laborales.

Dicha corriente de ignorancia abre paso a la posibilidad de poder realizar e implementar manuales enfocados a cada puesto con sus respectivas funciones a cumplir dentro de cada jornada, buscando por consecuente el poder explicarle a cada colaborador ha habido o por haber dentro de la empresa qué debe y cómo cumplir con su respectivo trabajo. No obstante, esta herramienta es un margen el cual el administrativo debe de utilizar para poder observar sí se está cumpliendo de manera deseada o no al trabajo.

Al momento de que el colega conozca y ubique qué debe de hacer por parte de una explicación detallada en calidad del manual, es recomendable realizar inducciones en el caso que la persona sea nuevo dentro de la empresa o capacitaciones en búsqueda del desarrollo y mejora de las aptitudes presentes o no en dicha persona, con el fin no solo de mejorar sus resultados en el actual trabajo si no también el de poder evitar accidentes y generar a mejores profesionales. Ambas prácticas administrativas son ignoradas dentro de la cotidianidad de la industria gastronómica guatemalteca, contenido así dentro de esta a una población mal remunerada por muy tecnificados y en la mayoría de los casos administrativos y propietarios ambiciosos que generan una mala imagen de la industria.

2.2. Especificación del problema.

La falta de recursos administrativos dentro de la industria gastronómica, como los manuales y las capacitaciones a colegas, es responsable de la constante falta de conocimiento actual en la mayoría de los colaboradores, ocasionando así accidentes y pérdidas monetarias tanto para administrativos como para los mismos.

Dentro de las áreas de “cocina” con las diversas brigadas de cocineros existe el desconocimiento sobre los agentes patógenos dañinos para el cuerpo humano, siendo así la contaminación cruzada causada por la mala higiene del personal como el medio principal de transporte utilizado por estos microorganismos, considerando así una falla crítica para la empresa sin contar aún también accidentes que pueden ocurrir al momento de manejar el equipo. Con el área de “sala” y el equipo de meseros, la atención y servicio al cliente es inconsistente y con un profesionalismo nulo en su totalidad, siendo así que las ventas se ven reducidas por la falta de actitud del vendedor responsable, encontrado en su mayoría un servicio lento y poco llamativo. En ambos sectores que suelen ser visto por separado y no como un medio de cadena, no se cuentan con medios de difusión e instrucción al personal activo y por venir, siéndolo común una simple explicación empírica de las actividades a realizar.

2.3. Delimitación del problema.

El estudio se realizará en el restaurante de comida autóctona y steak house “Hacienda La Abuelita”.

2.3.1. Ámbito geográfico.

El estudio se realizará en el municipio de San Lucas del departamento Sacatepéquez.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. La Importancia de la Capacitación en la Industria Gastronómica Guatemalteca.

Tanto dentro y fuera de la industria gastronómica observamos que en la esfera laboral es imprescindible llevar a cabo instrucciones para un personal nuevo, como capacitaciones constantes y regulares para un personal ya recurrente. La real importancia de una capacitación radica en poder encontrar la manera adecuada para poder Ejecutar con éxito las tareas a llevar a cabo dentro de los rubros específicos de un empleo.

El éxito dentro de las distintas tareas y rubros establecidos dentro de una empresa muchos colaboradores consideran que solo basta con el talento o la experiencia previa que un colega pueda o no tener al momento de llegar aún no ambiente laboral, y esta creencia existe dentro de la industria gastronómica, entonces podemos encontrar muchos casos donde la rotación del personal es increíblemente amplia por la falta de recursos materiales y recursos teóricos que puedan hacer que el participantes pueda desenvolverse de una mejor manera dentro de la misma industria gastronómica.

Hoy dentro de la industria gastronómica guatemalteca encontramos una enorme necesidad hacia el desarrollo dentro de las cocinas, es necesario contar con capacitaciones constantes que puedan llevar al personal a tener un desenlace óptimo inicialmente y avanzar y desarrollar las mismas habilidades que el colaborador presente para poder llegar a realizar el trabajo deseado. Acosta con un increíble escasez de capacitaciones de inducciones y capacitaciones dentro de la industria gastronómica los propietarios dependen solamente de tanto experiencias previas que se tuvieron que formarse en trabajos anteriores y deciden desarrollar las habilidades del nuevo asociado en base a un material teórico oral que ya existe en el ambiente desde antes de la llegada del nuevo para que se

adapte con sus compañeros y aprenda de ellos la manera más “fácil” o “efectiva” que se desarrolló de una manera empírica dentro del mismo ambiente.

La importancia de la capacitación en la industria gastronómica debería de ser prioritaria en los calendarios de actividades por realizar de cada establecimiento dedicado a la gastronomía en Guatemala, checa al ser un tema que rara vez se llega a tocar en las decisiones administrativas los mismos propietarios o administradores prefieren contratar a un nuevo colaborador que no conoce de las actividades que se realizan o el ambiente laboral a capacitar a su personal que ya cuentan con la experiencia y diligencia necesaria para poder crecer dentro de la empresa misma.

3.1.1. Las Necesidades de Capacitación.

“Una buena organización debe ser capaz, a través del personal idóneo, de determinar cuáles son las necesidades de capacitación de los colaboradores, para, a partir de ellas, diseñar los planes y programas que las satisfagan contemplando los aspectos materiales y humanos necesarios” (Contreras, 2012).

Es necesario como administrador de una empresa poder llegar a observar las necesidades que se encuentran dentro del ambiente laboral Tanto en el equipo adecuado para poder llevar a cabo las actividades correspondientes como toda la información teórica o práctica que se necesita aprender para también poder llevar a cabo todas las actividades dentro de la empresa. Al poder ubicar los conocimientos faltantes en un equipo de trabajo el administrador puede llevar la organización de la capacitación necesaria para dicho equipo de trabajo. Entendiendo así que la capacitación debería de ser una necesidad presente y constante para el desarrollo de la misma empresa.

En la industria gastronómica no es exenta que un equipo de trabajo o una brigada de cocina tenga la necesidad de poder adquirir conocimientos teóricos dados por un profesional para poder cumplir una tarea más eficiente o poder conocer estos mismos teóricos de primera mano para poder llevar a cabo una nueva tarea a cumplir, también es de vital importancia que se puedan llegar a conocer el uso y el manejo de equipos para poder cumplir las distintas tareas asignadas o poder cumplir con los regímenes de seguridad que sean necesarios dentro de los distintos rubros establecidos de higiene, los cuáles deben de ser una prioridad dentro de la industria gastronómica.

3.1.2. El Objetivo de la Capacitación.

Habiendo entendido que la capacitación debe de ser una necesidad básica dentro del ambiente laboral, Es importante poder establecer objetivos para alcanzar metas dentro del desarrollo y adquisición de conocimientos nuevos por un equipo de trabajo.

El objetivo general natural dentro de toda capacitación es que el participante pueda tener la facilidad de adquisición de un conocimiento que lo pueda llevar a cumplir con un trabajo más eficiente o el desarrollo de una nueva técnica que le podría servir para una tarea nueva a cumplir, y los objetivos específicos estéticos dentro de la capacitación deberían de ser la mejora de todas las cualidades que este colaborador ya poseía y una mejora en el comportamiento dentro de las distintas tareas a cumplir como con los estratos administrativos los cuales lo llevan a poder recibir la adquisición conocimientos.

3.1.3. Resultado de la Capacitación.

El resultado tanto del objetivo general como de los objetivos específicos es poder observar una conducta efectiva del manejo y movimiento del o los conocimientos que se han puesto en práctica desde que recibió la capacitación por parte de un profesional asignado. De igual manera el mismo colaborador que participó junto con el profesional en la capacitación naturalmente tiene entendido que sus nuevos conocimientos y la mejora de los conocimientos que ya poseía se verán puestos a prueba en su desenvolvimiento en su ambiente laboral desde el momento en que termina dicha capacitación y da un paso adelante para poder volver a sus tareas cotidianas, en donde ahora tiene la posibilidad de poder dar a relucir el impacto que los administrativos estaban buscando que él tuviera una vez terminada su capacitación. De no ser visibles los cambios dados en el después de todo el proceso de capacitación esta considera un fracaso, pero si el impacto fue positivo y fructífero dentro del participante y su desenvolvimiento, la capacitación cuenta con un resultado efectivo y fructuoso.

3.2. Motivación y Desempeño.

Trata la motivación y el desempeño son aspectos fundamentales para el cumplimiento de tareas o la propia asistencia constante esos aspectos de la vida del ser humano. Estos dos conceptos intrínsecos entran en la rama de problemas metafísicos los cuales los seres humanos por ser seres conscientes vivimos y experimentamos día a día.

Es importante comprender que en la cadena de cumplimiento de tareas encontramos que la motivación y el desempeño son dos eslabones unidos muy importantes para poder llegar a obtener un trabajo exitoso, circulador no tiene la motivación para poder realizar una tarea su desempeño será mínimo y su resultado será negativo, y al ser dos conceptos intrínsecos debemos de entender que no son medibles pero son comparables, dando a entender de que podemos ver un cambio

de desempeño de un día hacia otro o de un mes hacia otro pero no podemos decir si su desempeño está del uno al diez, pero sí podemos observar entre 2 colaboradores distintos quién cuenta con más motivación y quién está obteniendo un mejor desempeño. Ambos conceptos se encuentran demasiado cerca de la línea sentimental y tanto la filosofía como la psicología los han estudiado muy de cerca ya desde hace muchísimos años atrás con teorías como la de Elton Mayo (1880-1949) y su teoría de relaciones humanas desde un punto de vista mecanicista dentro de la administración, donde realizó su famoso experimento Hawthorne, que le permite a las personas involucrarse en la toma de decisiones y mejorar su desempeño con distintas variables en los trabajos a realizar que podrían afectar o no al personal (Mayo, 1924-1927). También podemos encontrar a Abraham Maslow (1908-1970) que propone una pirámide con necesidades que van desde las necesidades básicas para la vida del ser humano hasta las necesidades de ocio y placer que se pueden obtener en base a las variables del estrato social y el trabajo realizado por la persona, Dando a entender que la satisfacción del ser humano es una búsqueda constante en los escalones de su pirámide para poder alcanzar seguridad, estabilidad económica, crecimiento en estratos sociales y placer, y estos logros son los constantes engranajes de la motivación en las distintas tareas a cumplir dentro de un trabajo (Maslow, 1943).

Ambas teorías tanto la de Mayo como la de Maslow utilizan elementos reales y tangibles de la vida del personal para darle una motivación tangible, desde los medios o las decisiones que se pueden tomar en un ambiente laboral o el constante avance dentro de las clases sociales son factores que al ser humano lo motivan a avanzar y cumplir con un trabajo cotidiano y repetitivo. Esta constante motivación recae en manos de los administradores y propietarios para poder hacer que sus colaboradores sean constantes y no es exento que en muchos establecimientos la remuneración es la constante motivación de acción y desempeño de estos, donde esta persona la mayoría del tiempo se va a dedicar a hacer un trabajo con un

esfuerzo mínimo y a la primera señal de amenaza se retirará hacia otra oportunidad laboral, a esto lo llamamos rotación de personal y una empresa que cuenta con una rotación de personal alto nunca es una buena señal para un posible nuevo colaborador, aquí administradores y propietarios deben de encontrar la manera de motivar y satisfacer a sus equipos para no solo el cumplimiento de las tareas cotidianas sino también para su durabilidad dentro de la empresa, utilizando recursos materiales, emocionales y una remuneración justa para el trabajo a realizar, sí el individuo está cómodo desde el ambiente laboral, con el equipo adecuado para poder realizar sus tareas y con una remuneración justa a su trabajo realizado, lo podemos considerar como un ser motivado y satisfecho para poder volver al día siguiente y cumplir sus tareas con éxito por el tiempo que él considere necesario o hasta que la misma empresa lo considere necesario.

3.3. Métodos de capacitación.

Dentro del campo pedagógico encontramos diversas metodologías que pueden llevar a una persona aprender de diversas ciencias o artes, y entre el rubro de la capacitación estos métodos también siguen siendo válidos y normalmente efectivos para que un colaborador pueda desarrollar las nuevas aptitudes que busca obtener.

Para el desarrollo de cursos de capacitación existen dos métodos que se observan con respecto a su mayor utilidad y énfasis dentro de las diversas industrias, donde la gastronómica no es la excepción. Ya que ambos métodos cuentan con una amplia gama de dinámicas grupales con características tan diversas que llegan a ser útiles en cualquier rubro laboral, y estos métodos son tanto clásicos que se han utilizado todo desde el inicio de los derechos humanos en la Revolución Industrial como los métodos contemporáneos que hoy en día pueden encontrarse con mayor auge y amplitud desde el siglo 21, no está nunca

de más recordar que ambos métodos están pensados para que el capital humano pueda lograr aprender de una manera más dinámica y cómoda.

3.3.1. Métodos tradicionales.

Los métodos de capacitación tradicionales son considerados circunstanciales, ya que el personal sólo recibe nuevo material de aprendizaje en dos ocasiones. La primera ocasión es cuando el individuo llega por primera vez a una empresa y recibe una inducción que le enseñará todas las responsabilidades a cumplir y la responsabilidad que necesita en ese momento, y la segunda capacitación que recibe es al momento de ascender y dar un paso adelante en nuevas responsabilidades, nuevos horarios y nuevas tareas a cumplir de las cuales se necesitarán el conocimiento mediato en esta situación. Para la mayoría de las empresas esta metodología de capacitación es la única que existe ya que se adecuan a los conocimientos circunstanciales y situacionales.

Una empresa que utiliza la metodología tradicional lleva a cabo técnicas donde el colaborador estará inmerso de información por parte de otros colegas o superiores administrativos. El método tradicional en muchas ocasiones busca sacar del contexto al participante para poder llegar al aprendizaje por medio de técnicas tales como: el role playing, el debate dirigido, la mesa redonda, lecturas dirigidas, Discusiones dirigidas, estudios de caso, exposiciones y demostrativas.

Dentro de la industria gastronómica guatemalteca las dos técnicas más empleadas de la metodología tradicional de capacitación suelen ser la exposición y demostrativas, encontrando así que el personal va a escuchar en voz de un profesional la teoría que necesitan aprender y luego observarán a este mismo profesional llevando la práctica técnica necesaria para que esta teoría se vuelva tangible y buscando que ambas partes puedan ser llevadas a cabo por el colaborador. Después de finalizar el proceso se debe de obtener una

retroalimentación que sea fructífera para el participante en base a qué estuvo bien y que debe de mejorar.

3.3.2. Métodos Contemporáneos.

La metodología contemporánea de capacitación es la que utiliza la tecnología y su avance como el mayor aliado que puede tener. En la actualidad contamos con una gran gama de herramientas digitales que nos pueden servir tanto para nuestro aprendizaje como para el recrecimiento, y dentro de las metodologías de capacitación podemos encontrar que las videoconferencias facilitan al colaborador el tener una capacitación desde cualquier parte del mundo, https los vídeos de aprendizaje pueden enseñarle el desarrollo de técnicas nuevas desde la comodidad de su hogar.

A toda esta metodología de capacitación se le suele conocer como el one-line Y sólo es necesario el acceso a internet y una computadora o teléfono inteligente para poder recibir las conferencias donde la interacción no es limitada ya que se cuentan con micrófonos y teclados para realizar preguntas y comentarios. Este tipo de capacitaciones elimina la necesidad de asistir a un lugar y el costo que eso le implicaría la empresa, teniendo así también flexibilidades de horario e interacciones cómo simulacros, autoevaluaciones y ejercicios realizados en distintas páginas donde sea necesario que la información sea transmitida de un lugar a otro para que la misma empresa pueda obtener una retroalimentación de cómo están sus colaboradores.

Es una realidad también de que el nivel de aprendizaje se ve reducido un 50% en promedio, cuando es llevado por un medio de aprendizaje digital por el constante bombardeo de distracciones que encontramos en los diversos medios por los cuales pueden enviarse las distintas informaciones, haciendo así que tanto colaboradores como administradores busquen mantenerse arraigados a las

metodologías tradicionales a pesar de las variadas ventajas que se pueden obtener la metodología contemporánea.

3.4. Capital Intelectual.

“La razón es que en la actualidad los principales componentes de costo de un producto son I&D (Investigación y Desarrollo), activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional” (Chiavenato, 2002).

El valioso activo del capital intelectual es indispensable para cualquier industria, y la constante investigación va a llevar a un desarrollo evidente dentro de las distintas operaciones que se podrían llevar a cabo en los diversos planes de acción. Es necesario el poder conocer y tener a mano todo el capital intelectual dado por instituciones académicas, rubros gubernamentales, asesorías profesionales y manuales generados por los administrativos.

Dentro de los errores más comunes que podemos encontrar en el manejo del capital intelectual es la poca apreciación que se le da a este mismo, el ejemplo más próximo que podemos observar dentro de nuestra cultura en el ámbito gastronómico es la falta de manuales y recetarios dentro de todos los establecimientos dedicados a alimentos y bebidas, no debemos de dejar por hecho que un colaborador nuevo con una experiencia previa en otro establecimiento ya cuenta con el capital intelectual necesario para poder realizar una tarea exitosa en una nueva empresa. Para evitar cometer este error de ignorancia tenemos llevar a cabo un proceso muy meticuloso dónde el conocimiento a fondo de este nuevo

personal en base a su currículum vitae y una serie de entrevistas necesarias, Nos ayudarán como el mayor filtro de conocimiento hacia este nuevo individuo.

3.4.1. Manejo de Recursos Técnicos.

La base fundamental para la eficiencia dentro de un grupo de trabajo son todos los sistemas que ayudan a mantener la organización en un nivel efectivo y estable, dichos sistemas son todos los calendarios, organigramas, fórmulas, recetas, patentes y entre otros medios que nos ayudarán a que los diversos colaboradores puedan desarrollar su trabajo con una guía explícita de cómo deben de realizar sus tareas y cuándo deberían de finalizarlas, a este conjunto le denominamos los recursos técnicos.

El manejo de los recursos técnicos es uno muy similar al de un mapa que cuenta con puntos de interés, el espectador estará atento al pasar por ciertas ubicaciones en lograr observar dichos puntos y no perderse del momento, ahora bien manteniéndonos con este ejemplo este mapa no fue hecho por este turista sino que fue creado por un cartógrafo con instrucciones específicas para su elaboración, el recurso técnico es una herramienta también que se le da al colega por parte de gerentes o administrativos que están enfocados en que el puedan cumplir con sus tareas de una manera guiada y controlada. La importancia de estos recursos radica en que el administrador debe tener muy en claro cuáles van a ser sus objetivos que cumplir en un macro esquema y poder jerarquizarlo y subdividirlo dentro de los distintos departamentos que él está manejando, a su vez el colaborador debe de recibir los recursos técnicos, ser informado de cómo se deben de observar o leer para que de manera efectiva la información pueda ser transmitida. Hoy con toda la tecnología que tenemos en nuestra disposición el recurso técnico se ha llevado a un desarrollo ferviente, donde los superiores establecen correos electrónicos o notificaciones digitales que se les enviarán automáticamente al personal en momentos exactos tales como recordatorios de

cumplimiento de tareas calendarizadas, reuniones programadas y asistencias conferencias.

El saber manejar los recursos técnicos debe de ser un trabajo de doble vía dónde los administrativos buscarán la fácil adaptabilidad y del equipo laboral que podrá confirmar en base a su aceptación y evaluación de dichos sistemas. Es importante recordar que el recurso técnico está destinado para que todos los colaboradores puedan entenderlos ya que de no ser así encontraremos que un eslabón dentro de la cadena de procesos y realización de tareas estará fallando y el resto de la cadena probablemente no pueda seguir extendiéndose de manera exitosa, el poder encontrar los recursos técnicos que cada empresa necesite en un momento dado es un trabajo largo, ya que existen demasiados sistemas que nos podrían ayudar a facilitar el trabajo pero no todos los sistemas son adecuados para la realización de tareas específicas, en estos momentos es necesario que los administradores puedan autoevaluar sus procesos y procedimientos para poder encontrar los recursos técnicos que más le convengan para sus funciones a cumplir.

3.4.2. Manejo de Recursos Materiales.

Los recursos materiales o herramientas de trabajo se encuentran unos escalones por debajo del capital humano a nivel de importancia, y ambas partes deben de estar unidas para poder funcionar. La real importancia de los recursos materiales es el facilitar nuestros colaboradores con sus tareas a realizar, es muy diferente el pelar una papa con un pelador de mano a que cocinero utilice solamente las uñas para poder quitarle la cáscara, con el ejemplo anterior podemos observar que los mismos recursos materiales no sólo ayudan a realizar un trabajo de manera más fácil sino también poder realizar un trabajo más detallado y con más perfección.

Es de suma importancia poder comprender que no solo el que un ser humano pueda tener a su disposición una herramienta es sinónimo de que sepa utilizar esta herramienta, el manejo de los recursos materiales es de vital y dentro de los rubros de este manejo se debe tener en cuenta que el colaborador sepa utilizar de manera eficiente y segura las herramientas que necesite para efectuar su trabajo. Debe de haber una disposición por parte de los administrativos para poder dar capacitaciones mandatorias por parte de un profesional especializado, en caso de que el personal no sepa usar las herramientas que necesite, para así poder evitar posibles accidentes que terminen en resultados desagradables para ambas partes.

Una actividad principal dentro del aprendizaje y control de los recursos materiales debe de ser la realización de un manual para el uso de las herramientas que se tienen a disposición en la empresa y las actividades para las que fueron hechas. Dicho manual debe tener en cuenta la fácil lectura para que la adaptabilidad de cualquier individuo sea rápida, la amplitud de uso si en algún caso esta herramienta fuera una maquinaria con acciones complejas, y las medidas de seguridad necesarias que se deben de llevar a cabo tales como el uso de guantes o lentes de protección si fuese necesario. La lectura de este material de apoyo debe de ser también mandatorio por parte de los administrativos haciendo así un nuevo recurso técnico específico para la eficacia, eficiencia y seguridad de los colaboradores con todos los recursos técnicos que tengan a la disposición.

No se puede contar con un manejo eficiente y seguro de cualquier herramienta, si no es por medio de la instrucción y enseñanza tanto oral como escrita sobre el uso correcto y correspondiente de cada herramienta dentro de las actividades a realizar de una empresa. No se podrá alcanzar un trabajo efectivo y mucho menos perfecto si no contamos con el capital intelectual necesario para poder llenar los vacíos de conocimiento que en muchas ocasiones tanto colaboradores nuevos como recurrentes poseen sobre el manejo de sus recursos materiales.

3.4.3. Actividades de Aprendizaje.

Como se puede observar en el capítulo sobre los métodos de capacitación existen muchas maneras de poder capacitar a un colaborador, teniendo métodos tradicionales y métodos contemporáneos, ambos métodos siempre van a poder buscar que la retroalimentación sobre el trabajo realizado de un colega eventualmente se vuelva cien por ciento efectiva. La adquisición de nuevos conocimientos siempre será diferente para cada ser humano y esta es una tangente de la cual no podemos estandarizar, a diferencia De las modalidades a las cual es la empresa está acostumbrada a impartir las actividades de aprendizaje.

Regularmente en empresas destinadas a productos médicos podemos encontrar que la mayor actividad de aprendizaje es la conferencia, un profesional al mando de un tema de interés dedicado a desarrollar y fomentar la adquisición de la mayor cantidad de conocimiento posible para la persona que lo está escuchando. Empresas agrícolas se encuentra comúnmente capacitaciones al mando de profesionales los cuales van a instruir a un equipo de trabajo para que puedan mejorar sus actividades cotidianas. En empresas dedicadas a la economía las asesorías por parte de expertos es una de las mayores fuentes de conocimiento que pueden obtener los colaboradores. En la industria gastronómica podemos encontrar estos tres ejemplos de igual manera, Y también podemos encontrar a las pasantías o también conocidas como prácticas, las cuales son horas de trabajo por un intercambio de conocimientos por parte de grupos de trabajo los cuales ya tienen una experiencia amplia en ciertos factores dentro de la industria.

La importancia de las actividades de aprendizaje no suele ser el cómo sino el porqué de recibir una actividad destinada a que el colaborador pueda expandir sus fronteras y crecer como profesional. La simbiosis directa dentro de administrativos y personal en todas las actividades de aprendizaje que se pueden recibir es una donde el individuo genera un mejor trabajo para el administrador, y el administrador

patrocina las actividades de conveniencia donde intelectualmente el sale beneficiado. Es importante denotar qué no todos los colaboradores serán aptos para asistir a una actividad y también no todas las actividades son aptas para cualquiera, se debe de contar con una suma discreción al momento de elegir quién será el candidato de asistencia, de otra manera al no tener un control meticuloso de qué tipo de persona estará asistiendo los esfuerzos por los administradores se verán limitados por la falta de interés de dicha persona. Es de suma importancia poder realizar una evaluación al equipo sobre qué fue con exactitud lo que aprendió en la actividad para poder conocer a ciencia cierta si fue el candidato correcto.

3.5. Desarrollo de Aptitudes.

Según el diccionario de la lengua española la palabra actitud significa “capacidad y disposición para llevar a cabo determinada labor o desempeñar una actividad “, y la palabra apto se refiere a una persona “capaz de hacer algo o adecuado para ello”. Una vez comprendido el concepto qué el capital intelectual es un cimiento fundamental para poder conocer todas las bases teóricas sobre una actividad, se debe de comprender que las aptitudes que podemos encontrar dentro del ambiente laboral pueden ser impulsadas como manipuladas para poder corregir puntos débiles, explotar los puntos fuertes y en caso de no haber suficientes puntos fuertes es necesario el desarrollo de aptitudes que sean de conveniencia para cada proyecto en acción.

Las aptitudes que cada colaborador poseen suelen generarse con experiencias laborales anteriores, donde pudieron haber llevado a cabo tareas muy similares a la empresa donde se encuentren en la actualidad o cómo pueden a ver si yo partícipes de actividades totalmente distintas. También encontramos las aptitudes que los administradores desean que el personal desarrolle y desenvuelva en el funcionamiento de su actual trabajo, siendo así que las experiencias pasadas puedan ser de gran utilidad para la nueva adaptabilidad cómo talentos extra que el

colega ya posee. Tanto para poder conocer los talentos que posee como para poder ubicar cuáles serían los nuevos a desarrollar, Es imprescindible llevar rigurosos paneles de conocimiento para poder observar la información característica que podemos encontrar en el currículum vitae, su desenvolvimiento verbal en entrevistas y si fuese posible sus procesos de acción sin escenarios ficticios como el role playing o simulacros.

Teniendo en constante presencia los talentos que ya poseen los que hablaba oradores y en lista las nuevas aptitudes que se van a desarrollar. Los administradores deben de contar con todo el capital intelectual en orden y necesario Para poder llevar a cabo el método de capacitación que sea conveniente para cada grupo de colaboradores. Una vez teniendo en lista cada uno de estos conceptos iniciamos con el desarrollo de aptitudes, el cual debe de ser monitoreado por un profesional adecuado y ejecutado con las herramientas adecuadas para contar con una experiencia tanto placentera como exitosa para él.

El desarrollo de aptitudes se encuentra en la parte final de cada capacitación, en este espacio encontramos los resultados de los conocimientos teóricos y prácticos llevados a lo largo del proceso. Una vez finalizado dicho proceso este es una importancia poder realizar monitoreos constantes en las tareas que el colaborador realiza, de no ser así los administrativos no podrán observar de primera mano que todo el proceso llevado haya sido fructuosos para la empresa e implicaría una pérdida y desgaste en calidad de tiempo y en cantidad monetaria, pero deseo fructuoso el resultado, los administrativos podrán observar que ninguno de sus recursos fue desperdiciado sino más bien invertido y dicho participante podría entrar en lista para un plan de carrera dentro de la empresa donde tanto él y sus responsabilidades se verán exponencial las en los distintos escalones de las jerarquías superiores.

3.5.1. Métodos de Desarrollo.

Recordando que para el desarrollo de aptitudes es de suma importancia la supervisión, los dos métodos “el coaching” y “el mentoring” son las principales fuentes de información para los administrativos y de aprendizaje para los colaboradores.

En capítulos anteriores se suele mencionar la figura de un profesional que debe de guiar a los participantes para las diversas capacitaciones que obtendrán por parte de la empresa, estos profesionales suelen ser los coach o los mentores Y el personal suelen ser los entrenados o los aprendices, ambos tipos de capacitadores cuentan con sus estrategias y aunque a primera vista parezcan muy similares realmente sus métodos son totalmente distintos.

El coach ayuda a que el entrenado cumpla con sus objetivos, él debe de ser capaz de generar confianza y confidencialidad para que su relación con el entrenado tenga un soporte sólido. El mayor interés del coach es centrarse en el desarrollo y maximización de las aptitudes del individuo tomando en cuenta la frase “la persona entrenada no aprende del coach”, utilizando así métodos autodidactas para que el entrenado pueda estimular con las aptitudes nuevas y optimizar los talentos que ya poseía, normalmente el coach cuenta como un supervisor motivacional que no transmite como tal sus experiencias.

El mentor por otra parte busca generar un lazo de crecimiento profesional con bases intelectuales, dando así conocimientos y consejos para que la experiencia previa de su aprendiz pueda ser elevada En base a experiencias y conocimientos previos del mentor. Buscando así un aprendizaje guiado el mentor se suele sentar frente al aprendiz para poder transmitir sus conocimientos de las actividades a realizar, está abajo del aprendiz poder tomar nota de cada dato que se ha soltado

a lo largo de la conversación y estar dispuesto a poder preguntar si se ha quedado con alguna duda, pudiendo hacer que el aprendiz cuente con retroalimentaciones.

3.6. Diseño de Cargos.

En cada organización empresarial desde escalas micro a macro es imprescindible contar con jerarquías, puestos o cargos que ayudarán a subdividir las funciones y tareas que diariamente se efectúan con finalidad al cumplimiento de metas. Estos cargos deben de ser vistos como escalones o niveles, donde los superiores cuentan con responsabilidad y autoridad con su equipo al momento de trabajar.

“Si la estructura organizacional es rígida e inmutable, los cargos también serán fijos, permanentes y definidos, cerrados, individualizados y delimitados. Si la estructura es flexible y adaptable, los cargos también serán manejables, adaptables y abiertos, y tendrán elevado índice de interacción con el ambiente que los rodea” (Chiavenato, 2002). No todas las empresas pueden estructurar un índice de flexibilidad cerrado o abierto, sino que se adaptan en base a las necesidades que puedan surgir en los procesos de formación y desarrollo de los inicios de la empresa, Dando así que la adaptabilidad situacional es el mayor aliado en todo el proceso de desarrollo que la empresa pueda tener. No está de más recordar que el desarrollo es diario y constante, cada día se pueden encontrar con nuevos problemas a solucionar y maneras más eficientes de actuar para cada cargo.

Ubicando la estructura de administración como una escalera se llega a la obra conclusión de que hay siempre un paso más hacia arriba, dentro del diseño de cargos a esto se le llama jerarquía. Este concepto es el más común en cualquier organización, No siendo así la excepción la industria gastronómica donde encontramos la famosa brigada de cocina.

3.6.1. La Importancia de la Jerarquía.

La importancia de la jerarquía a grandes rasgos es el poder delegar, asesorar, dirigir, supervisar, comunicar y centralizar el control administrativo. Dicho control administrativo como se puede observar anteriormente cuenta con una flexibilidad estructural que les servirá a los personajes de mayor rango el poder ubicar a los colaboradores de tal manera que sin el esquema jerárquico la centralización de información sería muchísimo más complicada dando, así como resultado que la comunicación de esta misma sea transmitida de manera pobre e infructuosa. No sólo la información se vería afectada sino también todas las tareas a realizar por parte de los equipos laborales, si no contamos con un líder que pueda dirigir y supervisar las tareas en su estación, esta misma se verá también afectada a raíz de que no todos los participantes cuentan con la misma disposición y responsabilidad, Continuando así con la escalera donde esos miembros deben de rendir cuentas a su supervisor y el supervisor debe rendir cuentas con el administrador.

Ya una vez ubicados los ejemplos anteriores se puede comprender que la jerarquía es suma mente útil y nos ayuda en el diseño de cargos a poder tener tareas combinadas, la formación de equipos con una unidad natural Con finalidad a la autonomía, poder contar con relaciones directas con clientes, el poder establecer una distribución de tareas de margen vertical dando así responsabilidad y más autoridad a puesto superiores como gerentes o administradores. También encontrando que los canales de retroalimentación cuentan con una mayor apertura, lo cual ayudará para que cada responsabilidad puede ubicar sus puntos fuertes y débiles. Si una jerarquía los puntos expuestos no tendría la oportunidad de desarrollo y eso sería la fórmula del caos para la empresa, ya que estas relaciones sólo pueden ser concebidas por medio de una administración controlada y ordenada, el amplio margen de flexibilidad puede servir tanto como para poder realizar tareas de manera más humanistas que enriquecerán los cargos o modelos

contingentes situacionales que aprovecharán la variedad de cargos y de un amplio grupo de personas para poder realizar tareas con distintos significados.

3.6.2. La Brigada de Cocina.

La brigada de cocina es uno de los mejores ejemplos contingentes que podemos encontrar en un esquema organizacional de cargos, ya que cumple con la variedad de tareas exigidas por el cargo, la autonomía donde se puede ver el grado de independencia y criterio del personal al planear y ejecutar su trabajo, y cada tarea cuenta con un significado que requiere conocimiento al momento de ejercerse por parte del colaborador.

La brigada de cocina fue principalmente fundada por el chef francés Georges Auguste Escoffier el segundo dentro de la triada para la profesionalización y organización dentro de la cocina, siendo así pues el siglo XX cuando Escoffier con base a sus instrucciones militares formaría un batallón de 30 personas para poder llevar a cabo tareas precisas con un esquema jerárquico sumamente elaborado y un diseño y desempeño de cargos como nunca se había visto dentro del ámbito gastronómico. Este diseño de cargos gastronómico dividió la cocina desde el jefe de cocina y el subjefe, hasta los encargados de preparación de vegetales, preparaciones de sopas, preparaciones de pescados, preparaciones de carnes, preparaciones de pasteles, hasta los ayudantes de los ayudantes. Dando así propósito y significado a todos sus colaboradores para alcanzar un trabajo eficaz y eficiente con el mero hecho de la organización.

Ya han pasado 88 años desde el fallecimiento de Escoffier y aun así tanto la guía culinaria como la brigada de cocina, sus dos obras maestras siguen teniendo vigencia hoy dentro de la industria. La organización que se planteó ya hace varios años puede ser también replicada con brigadas pequeñas, medianas y grandes para poder cumplir así también cada tarea de manera específica y ordenada,

buscando siempre a la persona indicada para el desenvolvimiento de las tareas situacionales a realizar, este sistema unía a cada colaborador como un solo equipo con las jerarquías diversificadas para que la responsabilidad fuera precisamente distribuida.

3.7. Resolución de Conflictos.

“La imperfección es la esencia del ser humano en su inconmensurable diversidad. Es esa huella que nos identifica, la que nos hace ser distintos de la persona que tenemos al lado y nos hace ser auténticos” Robin Williams.

Muchos filósofos suelen describir la naturaleza humana como caótica, una búsqueda constante para la resolución de problemas o conflictos que empiezan en la naturaleza o en la misma sociedad. No es de extrañar que cuando al ser humano se le presenta un conflicto el busque la solución para este, y dentro de las organizaciones empresariales los conflictos pueden surgir mayormente por las propias manos del ser humano y deben de ser resueltas por otros seres humanos.

Uno de los retos más complicados que un administrador es la resolución a los conflictos que se van fluctuando a lo largo de su trayectoria, siendo así pues que no todos los administradores tendrán la misma solución hacia un problema, pero todos deberían de llegar a un mínimo margen de éxito, dicho resultado debe de ser prueba del conocimiento sobre el ambiente laboral en el cual el administrador radica. De no conocer a los colaboradores con los cual el convive regularmente el administrador no podrá ni siquiera encontrar la manera adecuada de poder delegar las tareas más simples, mucho menos solucionar un conflicto de déficit de alcance de metas, o mucho menos poder intermediar con los conflictos de su personal. Los conflictos son presentados al administrador en una amplia gama de apariencias, desde que no se tiene papel para poder realizar las impresiones, material faltante a causa de una mala entrega por parte de proveedores, o agresiones físicas y

verbales entre 2 compañeros de trabajo. Para la resolución de estos es necesario la supervisión del clima laboral, la evaluación y control del personal, para así alcanzar el cumplimiento y alcance de metas.

3.7.1. Supervisión del Clima Laboral.

El clima laboral es el medio ambiente humano físico en donde se desarrollan las tareas diarias a cumplir, contando como mayores puntos de inflexión la motivación y el desempeño del cual ya se mencionó a mayor profundidad en el punto dos del marco teórico. Más allá de poder generar el cumplimiento de tareas y los alcances de metas, también dentro del ambiente laboral se generan conceptos metafísicos donde tanto colaboradores como administrativos son afectados ya que cada ser humano que está en contacto con la administración no es inherente a estos procesos de desarrollo, la independencia, el liderazgo y todas las relaciones humanas llevadas de manera natural por los miembros dentro de la empresa. También así las condiciones físicas que cuente la ubicación donde el clima laboral esté siendo llevado a cabo son vitales para la supervisión del clima laboral como bien mencionaba Elton Mayo.

Sólo basta con que el administrador tenga un momento disponible dentro de su calendario de tareas para poder pasearse por su sector y observar así cómo están las instancias materiales que poseen a su disposición, y le toma un descanso conjunto con sus colaboradores para poder observar en cada uno de ellos espontáneamente cómo están manejando sus emociones y desempeños en sus áreas de trabajo. En caso de que la empresa sea una donde el administrador no tenga la posibilidad de llevar a cabo estos dos procedimientos, el departamento de recursos humanos deberá hacerse cargo y velar por la comodidad y satisfacción de cada uno de los colegas, siendo ellos los supervisores y principales informantes de cuál de los supervisados tienen en vista por sus cualidades personales y laborales.

Tenemos llevarse a cabo las supervisiones al clima laboral ningún administrador estará consciente de los problemas técnicos que se presentan dentro de las instalaciones, mucho menos de los problemas naturales y sociales que los colaboradores podrían presentar si no tienen conocimiento del estado en que se encuentran. Dando como resultado que a lo mejor manera para poder resolver los conflictos que se vayan generando es el de poder poseer la habilidad del diálogo en base a las informaciones adquiridas y tomando las decisiones las decisiones necesarias para poder encontrar un bienestar entre personal y la empresa.

3.7.2. Control de Personal.

Una vez llevado a cabo la supervisión de clima laboral, conociendo principalmente los recursos que hacen falta y los errores comunes que se suelen cometer por parte del equipo de trabajo se puede iniciar con el control del personal. El control del personal cuenta con un doble enfoque donde el primer punto es mantener en control de los objetivos marcados por los directivos, y el segundo son los aspectos disciplinarios que sean necesarios a reajustar.

Los administradores necesitarán recaudar información por medio de encuestas, informes de mandos intermedios, quejas y reclamos, peticiones de traslado, el análisis de las asistencias y auditorías internas. Mientras más información pueda se recaudada en conjunto con las observaciones previas se podrán realizar cambios precisos que signifiquen un punto de avance para la empresa donde se deberán de tomar las decisiones necesarias con los medios necesarios para poder corregir errores.

Observando los factores principales para el control de personal encontramos que la disciplina debe de ser un aspecto intachable y parcial, los principios y valores de la empresa deben de ser respetados y sobre todo deben de respetarse los

reglamentos establecidos por la empresa. También así el absentismo laboral suele ser el primer paso para que un contrato llegue a su fin y saber controlar las causas de absentismo en base a justificaciones es lo más recomendado, tanto enfermedades, estrés, insomnio, la dependencia de sustancias, la vida nocturna y la falta de motivación se han determinado como las principales causas de absentismo laboral, la mejor solución siempre para combatir el absentismo laboral será una buena gestión de recursos humanos que sea consciente de las causas que son justificables o no para poder realizar una falta a la continuidad diaria del trabajo.

Dentro del control de personal una de las mayores luchas siempre será el control del horario sabiendo que Probablemente no todos los miembros cuenten con la misma cantidad de horas laborales, para poder realizar un acto de cumplimiento es necesario recurrir a la tecnología y poder utilizar sistemas que nos ayudarán a llevar un control ordenado de horario lo cual hasta que hoy sea mucho más fácil poder ver cuántas horas trabajó un colaborador y poder diferenciar los horarios fijos de los horarios flexibles o los distintos tipos de turno que la empresa maneje, siendo así que hoy es necesario la toma de huellas digitales más grabaciones de seguridad para poder observar a ciencia cierta si se presentó en su área estipulado o no.

Tanto los administradores o el departamento de recursos humanos deben de mantener en orden la información de los miembros que suele estar representada en forma de papelería donde podemos encontrar los documentos necesarios para que el colega pueda trabajar tales como el currículum vitae, el expediente laboral, su hoja de horarios, la descripción de su puesto, las tarjetas sanitarias y son necesarias, las solicitudes de empleo, y entre otros documentos que sean necesarios acorde a los puestos que los colaboradores posean. Esa papelería debe de estar en orden correspondiente a cada uno con parte del recurso técnico

de control y censo del personal, para las empresas pequeñas es mucho más fácil ya que no poseen tanto personal, pero para las empresas grandes esto suele ser un reto bastante complicado y debe de llevarse de manera cuidadosa y meticulosa.

3.7.3. Evaluación del Personal.

Dentro de la evaluación del personal entra en los aspectos que hemos visto antes sobre los conocimientos que colaborador posee previos al llegar a la empresa como los que los administradores desean que se desarrollen, pero también es imprescindible poder evaluar al personal en base a su estado psicológico ya que como hemos visto anteriormente la falta de motivación es uno de los factores principales para el absentismo laboral.

El conocer a los diversos equipos es parte también vital para la supervisión del clima laboral y las evaluaciones internas dentro de este clima deben de ser constantes, el enfoque en la salud mental debe de ser uno de los principales factores de observación dentro de los grupos de trabajo, la preocupación por el estado mental de cada colaborador va a poder llevarnos a resolver conflictos de una manera más efectiva ya que como administradores se necesitan a un personal constante, efectivo y en óptimas condiciones, siendo que la explotación laboral puede darle grandes ganancias a corto plazo a ciertas empresas pero no es la generación de ganancias a largo plazo. De ser posible de contar con un departamento de recursos humanos se debe de contar con una persona especializada en el campo de la psicología empresarial, de no contar con tal persona es bueno buscar capacitar a la cual ya poseamos o buscar la asesoría externa de un psicólogo para nuestros participantes. El buscar que los colegas estén en buena salud tanto física como mental puede ser la piedra angular para un desarrollo superior dentro de la empresa.

3.7.4. Cumplimiento del Alcance de Metas.

El cumplimiento del alcance de metas suele ser afectadas por todos los posibles conflictos que puedan aparecer en el camino, muchos pueden ser a causa de un fallo en las operaciones internas, como otros que pueden ser por causas externas tanto sociales como naturales. El tema en cuestión suele ser el mayor reto de los administradores encontrando así que su máxima responsabilidad es poder llegar a las metas que los directivos superiores o propietarios les han impuesto, la responsabilidad para ellos suele ser la de poder delegar y tomar las decisiones necesarias para que su equipo de trabajo pueda cumplirlas.

Si el objetivo es poder repartir mil volantes no basta solo con imprimirlos, se debe de pensar cómo y cuándo se van a repartir, si se cuenta con el equipo indicado para hacerlo, o si una sola persona será suficiente para poder repartir los volantes. Existen demasiadas variables que vienen a juego cuando se trata de poder alcanzar las metas, pero el administrador debe de estar lo suficientemente informado y preparado para poder dirigir a su equipo hacia una meta más en la lista semanal, mensual, semestral o anual que él o ella manejen. Sudar también es contar con la gente necesaria con las aptitudes necesarias para poder realizar el trabajo indicado, como se puede observar en puntos anteriores la capacitación cuenta con una importancia y un fundamento vital para poder ser tomado por el administrador y realizado para sus colaboradores. Mantener un buen ambiente laboral, para así poder tener al equipo de trabajo satisfecho y cómodo en sus áreas es generar un suelo firme en las labores cotidianas.

Viendo toda la información anterior podemos deducir que el alcance de las metas no sólo cuenta con el cumplimiento de cada labor en el aspecto técnico, sino también en la búsqueda constante de la facilitación hacia el mismo trabajo que se está empleando diariamente para así realizarlo con una mayor eficacia y una eficiencia exponencial.

3.8. Desarrollo de Carrera.

Si recordamos el ejemplo de la jerarquía como una escalera y tomamos a la capacitación como un medio donde los participantes serán cada vez mejores profesionales que sacarán más provecho dentro de la empresa, una meta principal para los directivos y propietarios es el desarrollo de una carrera con trayectoria a subir cada uno de los escalones y recibir cada vez más una mayor responsabilidad para el colaborador.

Para muchas empresas a nivel nacional los planes de carrera suelen ser, gracias a una cultura limitante, vistos como una amenaza más como un avance para el talento en bruto que la empresa posee. El formar mejores profesionales no sólo es beneficioso para los interiores de un esquema administrativo, socialmente también contamos con una mejora en distintos sectores laborales donde los colaboradores pueden ser parte de la rotación de personal voluntaria buscando cada vez más oportunidades que sean desafiantes, explorando así que el nivel socioeconómico puede aumentar en base a que los planes de carrera están avanzando. Es tan fácil como verlo de este modo “si mi personal crece y le permitimos crecer dentro de la empresa en un sector económico específico, el tiempo en el que exista una relación laboral con la empresa esta misma será beneficiada, por el mero hecho de generar un mejor profesional que en su trayectoria implementó mejoras a su área de trabajo en dicha empresa”. Este ejemplo anterior suele ser una amenaza a nivel cultural, la cual la globalización ha venido desplazando con el pasar del tiempo y el movimiento de las empresas multinacionales dentro del territorio guatemalteco.

El plan de carrera es una oportunidad para poder iniciar con un colaborador en una escala baja jerárquicamente, lo cual implica un costo de contratación y producción menor de primera instancia, y capacitarlo para cumplir tareas cada vez más precisas que cuenten con más responsabilidad es progresivo y exponencial con el pasar del tiempo.

3.8.1. Programa de Sucesión.

La mayor facilidad que se encuentra dentro de un modelo evaluativo de competencias es aquel donde los empleados puedan generar un plan de carrera y su respectivo programa de sucesión, contando con la motivación principal dentro del mismo modelo jerárquico. A grandes rasgos esto es el movimiento y desarrollo del colaborador dentro de la empresa, en algún momento el personal podría pensar que su destino laboral es quedarse toda la vida en el mismo puesto cosa que sería totalmente de motivante, pero con un plan de sucesión se tiene esperanzas de poder ascender depuesto media vez cumpla con el perfil y los requisitos necesarios para llenar la casilla que su predecesor haya dejado.

Estos programas deben de ser realizados para todos los niveles laborales, con un principal enfoque a las gerencias y administrativos. Teniendo en cuenta que el tiempo de vida laboral de una persona puede ser corto o largo, pero nunca eterno, es preciso también poder observar reemplazos y principalmente contemplar con los retiros de nuestros colaboradores de avanzadas edades ya que necesitamos tener preparado un eventual sucesor para todos.

El programa de sucesión debe de ser visto como un recurso técnico, porque es imprescindible poder tenerlo de una fácil de entender, con una estructura sencilla y ocupando aspectos visuales que faciliten su lectura expresada en diagramas. De este modo podemos tener en niveles de prioridad en base a los talentos claves para el funcionamiento y acción con y para el ambiente laboral. De no tener un plan de sucesión en la empresa materializado, no contaremos con la evolución adecuada para las capacidades que cada colaborador posea y esto será el trágico comienzo a un estancamiento laboral donde ningún sector se verá potenciado encontrado eventualmente el fin de las labores para dicha empresa. El plan de sucesión sólo podrá llevarse a cabo en una manera fructífera sí toda la empresa está consciente de la importancia al capacitar e inculcar nuevos talentos.

Conociendo el potencial necesario para poder ocupar un puesto u otro con los equipos de trabajo, capacitando a los colaboradores para obtener las aptitudes necesarias para el desarrollo de su potencial, y el desenlace natural que conllevan los esquemas jerárquicos dan resultado la diversidad al momento de sucesión. No existe como tal una fecha definida donde pueda ser llevado a cabo una sucesión ya que es un concepto espontáneo en base a múltiples variables que pueden afectar el que una plaza esté siendo generada o desocupada. Al momento que la oportunidad de ocupar una nueva plaza en un nuevo sector de la empresa aparece, los directivos o administrativos deben de tomar la decisión de dejar la aplicación abierta de los aplicantes o ellos mismos elegir a la persona que será la responsable de cumplir con las facultades y responsabilidades de su predecesor.

3.8.2. Programa de Reemplazo.

La mayor referencia con la sucesión es que ese sí cuenta con fechas establecidas para que el ocupante del puesto lo deje, y así poder designar a un reemplazo. En la mayoría de los casos cuando hablamos de los programas de sucesión la empresa suele contar con el compromiso de formar y desarrollar al sucesor, pero con el programa de reemplazo se asume el compromiso a designar una persona para un puesto en el futuro, donde regularmente suele ser un nuevo colaborador.

Regularmente los esquemas de reemplazo suelen ser la primera etapa para poder confeccionar los planes y programas de sucesión en todos los puestos claves, donde no es considerada la edad de los ocupantes. Dando así por hecho que es común ver que los programas de reemplazo y sucesión suelen ir de la mano en base a las operaciones y necesidades de la empresa, Con nada sí que ambos programas cuentan con sus similitudes y comparten el compromiso entre el individuo y la empresa. Observar qué programa es el necesario dentro de una organización empresarial se debe de evaluar el potencial de cada miembro y

realizar las capacitaciones que permitan a dicho colaborador desarrollar las aptitudes que sean requeridas en su plan de carrera profesional.

3.8.3. Desarrollo a Niveles Superiores.

Fundamentalmente la empresa cuenta con una responsabilidad primordial hacia el desarrollo en las aptitudes y talentos de los aplicantes que posee, este trabajo cuenta con el fundamento de las capacitaciones y todas las actividades de aprendizaje que éstas conlleven, pero al hablar el desarrollo a nivel superior entramos en el campo de aprendizaje donde el colaborador no debe solo de asistir a las actividades de aprendizaje y capacitaciones que la empresa le otorgue, también él debe de buscar el desarrollar sus conocimientos fuera de la empresa.

No se puede conseguir este desarrollo si no se cuenta con el total compromiso de ambas partes, la empresa debe de cumplir con las capacitaciones y vacantes disponibles por medio de los programas de sucesión y reemplazo, y el colaborador debe de estar dispuesto a absorber todos los conocimientos que sean necesarios para el desarrollo de aptitudes con dichas capacitaciones y realizar sus propias actividades de estudio. Cuando podemos juntar ambos intereses de aprendizaje y de desarrollo encontramos el nivel superior, generamos a un miembro intelectual con una constante búsqueda meticulosa de ascenso, no sólo por interés empresarial sino también personal.

El generar colaboradores con grados de conocimiento superior es la piedra angular para expandir los límites y campos de la empresa. No todos los participantes estarán dispuestos a salir de su zona de confort, pero qué es que tengan el valor de dar un paso al frente y realizar una mejora en su estilo de trabajo son aquellos que están dispuestos a no conformarse solo con una gerencia sino también llegará algún día a los rubros administrativos de una u otra empresa.

El romper los paradigmas y salir de la zona de confort no sea tarea fácil para los colaboradores, pero de ser realizados serán su mayor motor de impulso laboral.

3.9. Remuneración como aspecto Social.

Cada trabajo por realizar cuenta con cierto grado en mayor o menor medida de esfuerzo, este suele ser desgastante por ello es medido para poder así ser compensado en base a las horas diarias trabajadas, el tipo de trabajo que se efectúa, los términos y condiciones de los contratos que se han llevado a cabo por contratistas y contratados. A la recompensa monetaria del desgaste por el trabajo se le conoce como la remuneración, la cual debe de ser evaluada en base a las habilidades de la persona, el valor de las recompensas, el esfuerzo que ha realizado, y el precio de la moneda local entonces el trabajo está siendo llevado a cabo, este conjunto de evaluaciones lleva a una paga que puede ser el determinante principal al desempeño de los colaboradores.

El desempeño debe de ser medido de manera sistemática en base a todas las metas alcanzadas por el personal, de no existir pruebas de éxito el equipo suele ser despedido ya que no han llenado los requisitos que se impusieron desde un inicio en su contrato de trabajo. Este mismo desempeño suele estar sostenida en muchos casos por la remuneración, lo cual no está mal, pero para un colaborador se le hará más fácil poder desempeñar más en su área de trabajo si cuenta con los famosos “sueldos emocionales”, que son todas las actividades y tratos que se le puedan dar para que se sienta feliz de estar dentro de su actual empleo.

Se debe de estar consciente que nadie trabaja de gratis, la remuneración debe de ser justa para poder llegar a ser utilizada como uno más de los medios de motivación. En muchas ocasiones dentro de la industria gastronómica guatemalteca podemos observar cómo la remuneración no es dada de manera apropiada para el trabajo que se está realizando, utilizando así un día extra de

descanso como moneda de cambio para que el colaborador pueda soportar turnos inhumanos en sus jornadas laborales, existen distintos tipos de objetivos al momento de hablar de la remuneración, entre ellos podemos encontrar que mantener el equilibrio interno del área de trabajo y externo con otros prueba cargos es primordial, el mantener el compromiso del personal y su aumento de productividad se ve reflejado en base a las circunstancias sociales que están viviendo, también es un control para el trato justo de los empleados y el manejo de los costos, sin dejar de lado el cumplimiento correcto a las legislaciones laborales.

La remuneración bien utilizada siempre se da una herramienta funcional para propietarios y directivos, que deberán velar por un trabajo excelente, pero en el caso de que estos individuos sean unos aprovechados de la plusvalía, su trabajo se verá mermado por sus propias decisiones administrativas. La evaluación a los presupuestos remunerables de cada cargo de trabajo debe de ser un trabajo consciente desde el primer momento en cada uno de estos puestos fue pensado, los trabajos fijos y los trabajos temporales no son pagados igual, tampoco son pagados de la misma manera los trabajos de intelectuales a los trabajos físicos, conocer las necesidades de cada empleado en la empresa debería de ser una prioridad humanitaria de cada propietario o directivo y cada colaborador debería de poder velar por el cumplimiento a sus derechos como empleado.

Entre más capacitamos a los participantes mayor será su rendimiento y mayor será la ganancia que él estará produciendo, por ende, debe tener la posibilidad de ascender en los escalones jerárquicos, y producir un trabajo con más responsabilidad e impacto. Sí el colaborador está dispuesto a llevar un proceso de aprendizaje y mejora es porque también espera que la empresa pueda cumplir con una remuneración correcta y justa. Los tratos donde los directivos y propietarios se aprovechan de los involucrados son constante y diario en nuestra cultura, esas empresas eventualmente encuentran fallas en producciones y errores en las tareas

realizadas, si queremos salir de este ciclo de un trabajo mal hecho debemos empezar desconectar cada punto y aspecto social que es necesario para que las aptitudes de los creadores sean desarrolladas y remuneradas.

3.10. Higiene y Seguridad.

Ambos parámetros, higiene y seguridad, son esenciales para poder realizar tareas de manera limpia y fuera de riesgo. Ambas partes deben de estar reguladas por los normativos o manuales que cada sector y cargo posea raíz de cómo deben de ser llevadas a cabo las tareas, Ambos márgenes deben de ser supervisados y monitoreados con estricta regularidad para poder mantener a colaboradores en buena salud.

Cada industria maneja de manera distinta sus regímenes de higiene y sanidad, no siendo la excepción la industria gastronómica la cual debe de poseer inocuidad en instalaciones, colaboradores, ingredientes y herramientas de trabajo. La seguridad también es un factor vital dentro de la industria, el estar en contacto con herramientas que poseen filo, manejo de altas temperaturas e ingredientes alergénicos, sus actividades cotidianas las cuales deben de ser tomadas con la mayor cautela posible para poder evitar un accidente dentro y fuera de la cocina.

Cuando hablamos de este tema debemos de tomar en cuenta que el objetivo principal es evitar el daño a la salud e integridad de todos los seres humanos involucrados con la producción, elaboración y compra de alimentos y bebidas. Esta búsqueda por seguridad está ligado a un servicio profesional el cual debe de ser de carácter obligatorio para cada empresa macroeconómicas con caracteres gastronómicos. Se deben de tomar las acciones necesarias para poder mejorar y afinar parámetros de higiene y seguridad cada que sea necesario, también así es importante el poder realizar las revisiones constantes a cada recurso que nos ayude a mantener las instalaciones limpias o seguras, se debe de contar con

medidas preventivas a posibles accidentes y con los conocimientos necesarios para poder realizar las acciones precisas en momentos de riesgo.

3.10.1. Higiene aplicada a Alimentos y Bebidas.

Una de las principales reglas que deben ser irrefutables dentro de la preparación de alimentos y bebidas es el uso apropiado y conocimiento necesario de la higiene dentro de la cocina. La práctica de la buena limpieza debe de ser mandataria para cada colaborador que contemos dentro y fuera de la cocina, se necesita contar con buenas prácticas de higiene personal, el lavado de manos correcto al momento de preparar algún alimento y también el mantener un cuerpo de manera limpia con anticipación al entrar a la cocina. El saber desinfectar los vegetales y frutas con los productos adecuados para evitar la transmisión de cualquier agente u organismo patógeno es una regla general para conservar un público con buena salud, se debe tener cuidado con desinfectantes de origen químico tales como el cloro ya que en grandes cantidades es extremadamente tóxico y dañino para el cuerpo humano Y se recomienda el utilizar desinfectantes especiales para frutas y vegetales con las medidas indicadas para también poder evitar una intoxicación.

Todas las herramientas que se utilicen para la preparación de alimentos y bebidas tales como cuchillos, cucharones, espátulas, tablas de picar, entre muchos otros deben de ser lavados y sanitizados para también evitar una contaminación cruzada por cualquier virus, bacteria, hongo o parásito que se pudiese encontrar en algún ingrediente crudo o en el ambiente. Para toda la proteína de origen animal se debe conocer con certeza que están en un estado crudo y a temperatura ambiente estará haciendo una incubación perfecta para la proliferación de microorganismos dañinos al cuerpo humano, siendo las medidas necesarias como el respeto a las cadenas de frío y temperaturas de cocción indicadas dependiendo de qué proteína estemos hablando la manera idónea para poder evitar transmitir los microorganismos, recomendando sí también la adquisición de proveedores

certificados para cada proteína con sus respectivos sellos de calidad que nos indiquen que los alimentos están en un estado apto para el consumo humano.

Toda la pérdida de información vista a grandes rasgos se encuentra en los rangos más altos de prioridad para que un profesional en la cocina sea formado, el velar por la buena higiene e inocuidad de los ingredientes desde la llegada al establecimiento, su preparación y próximo servicio, debe de ser una tarea diaria por parte de no sólo los altos mandos jerárquicos sino también de cada colega presente cada momento de su jornada. Los resultados negativos con las prácticas de la higiene son inaceptables, si una persona resulta en un estado de enfermedad por causa de alguna mala preparación y mal manejo de la higiene, la culpa total se la llevará el establecimiento donde se consumieron los alimentos que causaron la enfermedad o incluso la muerte del cliente, debemos concientizar a nuestros colaboradores que su trabajo es importante y mantener una buena rutina con respecto al higiene general del establecimiento y personal evitará consecuencias cada involucrado en la operación.

Para poder tener un control preciso y consciente de cómo se está llevando a cabo las prácticas de higiene debe de estar sobre las responsabilidades de los administrativos poder llevar a cabo inspecciones regulares y supervisiones a las áreas de almacenaje, áreas de producción, áreas de servicio y áreas de consumo. Normalmente para muchos colaboradores estas prácticas suelen ser tediosas pero de no ser así simplemente se encontrará una falta en la práctica y regresaremos de nuevo has consecuencias desastrosas para todo el establecimiento con todos sus añadidos, las mejores soluciones que podemos encontrar para que los equipos puedan respetar esas prácticas son la constante capacitación donde cada uno sea consciente de lo que está haciendo y de no ser así esta falta debe de ser considerada grave, ya que dicho miembro no está realizando su trabajo con excelencia y su dejadez puede ser partícipe del daño hacia otro ser humano.

3.10.2. Seguridad en Alimentos y Bebidas.

Cuando una empresa cuenta con recursos materiales que ayudarán a agilizar las tareas llevadas por los debidos responsables, debe de ser tomado en cuenta el uso correcto de dichas herramientas y no queda exento el saber que el uso correcto conlleva una seguridad adecuada al momento de efectuar una tarea con estas mismas. Los sentidos de responsabilidad y seguridad no siempre se encuentran con todos los colaboradores al igual que los de higiene, este razonamiento debe de ser impuesto mandato realmente también para cada uno de los participantes, de no ser así podremos encontrar que un miembro del equipo puede herirse a sí mismo como también puede herir a otro dentro del ambiente laboral.

La seguridad aplicada al ambiente laboral dentro de la industria gastronómica debe de ser responsable e impecable, Iniciando desde la limpieza, es necesario mantener señalizaciones de precaución si el piso se encuentra mojado, un concepto básico donde se puede observar que sí existen situaciones de riesgo mayores, pero aun siendo una de bajo riesgo se debe de tomar en cuenta para poder evitar cualquier accidente.

El manejo de cuchillos o mandolinas deben de ser razón de capacitación, Al ser herramientas que pueden causar un daño letal hacia un ser humano se debe de dejar consciente al responsable de que lo que está haciendo debe de ser llevado a cabo siempre con el mayor cuidado y con los medios de seguridad que sean necesarios para el cumplimiento de su tarea, existen demasiados casos donde colaboradores dentro de una cocina resulta dado con heridas graves o siendo causantes de heridas mortales hacia otros colegas. Los administrativos deben de conocer muy bien cuáles son las aptitudes de cada miembro pudiendo así estructurar su brigada de manera efectiva y responsable, dándole acceso a estas herramientas para los responsables que cuenten ya con experiencia y no se encuentren en riesgo de salir lesionados.

El manejo de temperaturas también debe de ser otro motivo de selección específica para su realización, se debe de tener a personal con la experiencia necesaria para poder manejar actividades con fuego o también con nitrógeno líquido, de no ser así un colaborador que no esté consciente de lo que está haciendo puede resultar con quemaduras por frío o por calor y de ser una actividad que se lleve frente a un público se puede resultar quemando a un cliente. Ante cada espectáculo que se quiera intentar hacer se debe de tener primero en cuenta la seguridad que se debe de llevar a cabo y contar con herramientas que podrían ayudar a prevenir un incidente.

Es necesario contar con un supervisor o jefe dentro de las distintas áreas y tareas de la brigada, su tarea principal será encontrar las faltas tanto de un trabajo mal hecho como de higiene y seguridad. Si no contamos con una constante supervisión se padecerán de accidentes que limitarán las operaciones y afectarán la integridad física de nuestros colaboradores, pero también se pueden presenciar casos de terrorismo dentro de la cocina, siendo actos que comprometan la integridad física sobre todo de un cliente por manos de un cocinero irresponsable con intenciones de dañar a cualquier persona que sea consumidora de los alimentos que está preparando. El terrorismo en la cocina se suele dar regularmente por colaboradores que fueron sancionados o están en amenaza de despido, tomando la decisión de colocar un objeto que esté contaminado o que simplemente su ingesta sea mortal para cualquier persona, estos casos existen y deben de ser vigilados por un jefe estricto con un objetivo y compromiso a la seguridad.

Las capacitaciones de seguridad serán variables a raíz de las tareas que se estén llevando o se llevarán, y se debe de contar con todo el equipo que puede evitar prevenir un desastre, extintores de incendios aptos para su disparo en áreas cerradas y botiquines médicos surtidos con todos los materiales necesarios para poder detener sangrados y lesiones menores.

3.10.3. Nociones básicas de los Primeros Auxilios.

No importando cual sea la industria la seguridad de los colaboradores siempre será un factor de prioridad en los estándares de importancia para la elaboración de trabajos y realización de tareas, los accidentes al no ser premeditado son un riesgo constante del cual a pesar de los conocimientos necesarios sobre seguridad y las medidas a tomar en los rubros laborales, no podemos contar con una seguridad total de que nunca sucederá en accidentes. No siempre se podrá estar preparado para poder prevenir dichos incidentes, pero sí se puede estar con los conocimientos necesarios para poder actuar de la manera indicada para poder detener un sangrado y aliviar el dolor. Los primeros auxilios deben de ser un conocimiento básico, prioritario, retroactivo y constante para cada grupo de trabajo, buscando principalmente enseñar cómo tratar con accidentes generados principalmente por errores humanos. Cada equipo debe de contar con mínimo un colaborador que sea apto para poder llevar a cabo los primeros auxilios necesarios en caso de alguna herida, debe de poseer calma en momentos de pánico, poder recordar las maniobras necesarias para poder detener un sangrado o incluso realizar resucitación cardiopulmonar de ser necesario, el carácter de líder es imprescindible ya que el delegar tareas como llamar a un servicio médico e informar a los supervisores sobre el incidente son puntos vitales, lo recomendable es de que a pesar de que un colaborador pueda realizar los primeros auxilios también pueda ser observado el herido por parte de un equipo médico en instalaciones adecuadas para una pronta recuperación.

Los primeros auxilios son temas principales cuando de seguridad en entornos y ambientes laborales se habla, como administradores se debe de estar consciente que los accidentes deben de ser tratados de la manera más humanística posible, desde poder brindarle la ayuda médica hasta poder asignarle un tiempo de recuperación al colaborador de herido es parte de su trabajo para el equipo de trabajo también.

4. HIPÓTESIS

La falta de material y recursos administrativos profesionales dentro de la Industria Gastronómica Guatemalteca es objetivo de faltas y errores constantes durante la ejecución en las jornadas laborales diarias, siendo también el constante caso del restaurante “Hacienda La Abuelita” ubicado en San Lucas Sacatepéquez.

Con dicho faltante también surge la necesidad de buscar a profesionales externos que puedan brindarle a los equipos de trabajo capacitaciones en las cuales puedan desarrollar nuevas aptitudes y un manual de puestos y funciones para el conocimiento general y específico de las labores realizadas en cada escalón jerárquico presente dentro de la empresa y medio efectivo para la rápida inducción al nuevo personal.

5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Objetivo general.

Realizar un manual de puestos y funciones en base a los perfiles de los activos de los 10 escalones presentes en la operación del restaurante, pudiendo así determinar las características necesarias para poder cumplir con el respectivo puesto, brindando de igual manera capacitaciones que apoyen al desarrollo de características y hábitos saludables dentro del personal.

5.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar a los perfiles necesarios responsables de cada área presente dentro del restaurante.
- b) Generación del manual buscando concretar características actuales y características deseables a desarrollar por el personal.
- c) Realizar capacitaciones de Seguridad en alimentos y Atención al cliente.

6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

6.1. Métodos.

- Para el estudio se utilizó el método científico con sus 7 respectivos pasos hasta afirmar la hipótesis dentro de la unidad de análisis.
- En la redacción del documento se utilizaron las normas APA para las citas del material bibliográfico.
- Se utilizó la tabulación de datos estadísticos para poder cuantificar y delimitar los datos.
- Con los administrativos se realizó dos planes de capacitación en las áreas de “Sala” y “Cocina”.

6.2. Técnicas.

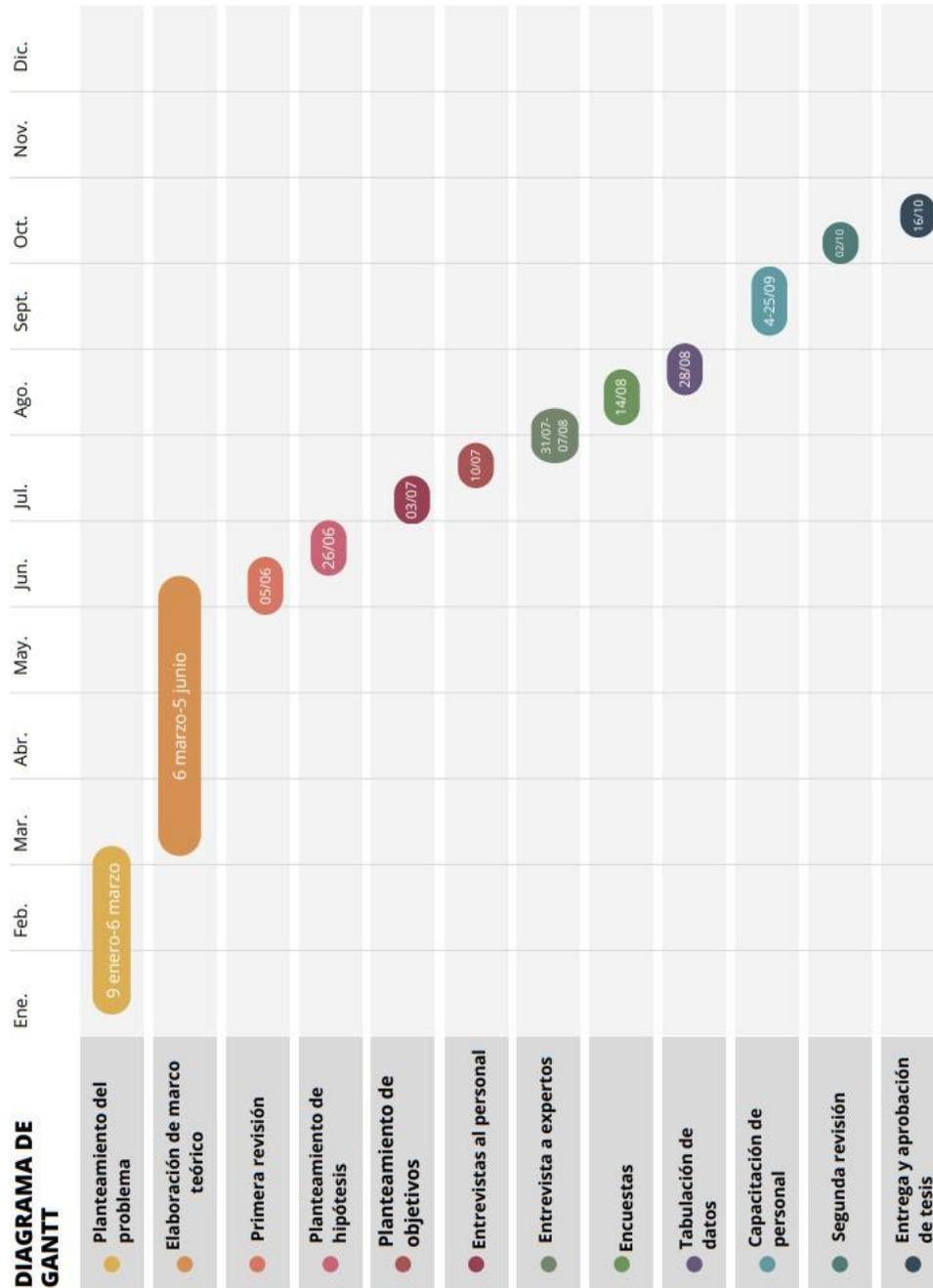
- Para la recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta.
- Se entrevistó a tres profesionales relacionados al manejo y capacitación de personal para la retro alimentación del estudio.
- Se entrevistó a los representantes de cada puesto para la generación del manual de puestos y funciones para poder conocer los perfiles activos dentro de la empresa.
- Realizamos con apoyo de los administrativos capacitaciones para los 20 colaboradores de la empresa divididos en dos grupos, siendo los temas: Atención y Servicio al cliente, y Seguridad en Alimentos y Bebidas.

6.3. Instrumentos.

- La redacción del documento se realizó en “Microsoft Word 2016”.
- Se realizaron las tabulaciones de manera digital utilizando “Google Forms”.
- Las entrevistas se grabaron con la aplicación “Voice Memos” de Apple.
- Las presentaciones realizadas para las capacitaciones se realizaron en la plataforma “Genially Education”.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Imagen 1.



8. RECURSOS

8.1. Recursos humanos.

Para el estudio se recibió el apoyo de las siguientes personas:

- Grettel Xol (Fotógrafa).
- Juan Carlos y Mario Ismatul Copropietarios del restaurant “Hacienda La Abuelita.
- Pedro Martínez Barista propietario de “Café Sol” (con 6 años de experiencia en formación de talento)
- Rudy Aldana Chef Educador de la “Academia Culinaria de Guatemala” y Asesor gastronómico (con 12 años de experiencia).

8.2. Recursos materiales.

- Una Computadora de escritorio donde se realizó las redacciones y generación del manual.
- Una Impresora casera donde se imprimieron las muestras para el asesor.
- Un iPad en la cual se presentaron las diapositivas relacionadas a la capacitación.
- Un teléfono celular donde se grabaron las entrevistas y se tomaron fotografías.
- Un automóvil para dirigirse al establecimiento.

8.3. Recursos financieros.

El recurso financiero monetario total fue Setecientos treinta quetzales (Q730.00) y se divide en:

- Combustible: Quinientos quetzales (Q500.00).
- Impresiones: Doscientos quetzales (Q200.00).
- Encuadernados: Treinta quetzales (Q30.00)

CAPITULO II

9. SITUACION ACTUAL DE LA UNIDAD DE ANALISIS

En el presente año 2023 el restaurante “Hacienda La Abuelita” también conocida por el personal y administrativos como “la abuela”, carece material administrativo y personal capacitado de manera profesional en el ámbito gastronómico. Esta actual situación no se encuentra fuera de lo común para el panorama gastronómico guatemalteco ya que la empresa cuenta con una estructura administrativa familiar empírica con la cual han logrado salir a flote y resaltar sobre el resto de los restaurantes en San Lucas Sacatepéquez.

La administración es llevada por los cuatro hermanos Ismatul, quienes se dividen en parejas para la supervisión de la empresa, este módulo está dividido en semestres uno en donde la pareja A está dirigiendo el restaurante y la B se encuentra supervisión de otros negocios en conjunto o personales que esta familia posee, siendo los conocimientos administrativos adquiridos de manera meritocrática en una tradición oral donde los cuatro a base de prueba y error aprendieron cómo dirigir una empresa.

Al no existir ningún profesional de alimentos y bebidas el personal también ha adquirido sus conocimientos de manera empírica, aprendiendo como cocinar o la atención al cliente en base a experiencias laborales anteriores e instrucción de colegas activos dentro de las instalaciones.

Naturalmente junto con el crecimiento del negocio, se genera y necesita el poder profesionalizarse para poder desarrollar o mejor servicio a brindar, los administrativos se han dado cuenta de la falta de los recursos y conocimientos para poder capacitar e inducir a los colaboradores dentro de un ámbito gastronómico seguro y más efectivo.

CAPITULO III

10. APORTES A LA UNIDAD DE ANALISIS

10.1. Generación de Manual de Puestos y Funciones.

En base a la necesidad del restaurante “Hacienda La Abuelita” Para poder conocer y ubicar las aptitudes necesarias generales y específicas en un posible o actual perfil laboral se optó en poder brindar la generación del manual de puestos y funciones, donde se ubican las características principales que debe de poseer un aplicante, las responsabilidades, autoridades y funciones a cumplir de los respectivos diez puestos activos dentro de la empresa.

Para la generación del mismo se llevaron a cabo entrevistas singulares con los representantes de cada puesto laboral, ubicando así la experiencia necesaria para poder ser un candidato apto en cada puesto. En conjunto con los administrativos se establecieron y delimitaron de manera ordenada las autoridades y responsabilidades que deben de llevar y seguir al pie de la letra dentro de ambas áreas “cocina” y “sala”, el aporte del manual es una herramienta que les servirá a los equipos de trabajo para poder aclarar dudas tanto en el sistema jerárquico como en las delimitaciones de su trabajo, y a los propietarios les brindará un apoyo de carácter administrativo para poder observar y calificar a los actuales y futuros colaboradores.

Entrega del Manual.

Imagen 2.



10.2. Plan de Capacitación.

Al momento de realizar las observaciones de la unidad de análisis se presentaron dos problemas principales, siendo el primero los puntos críticos y falta de seguridad en alimentos y bebidas, y el segundo la deficiente comunicación para la atención y el servicio al cliente.

Al momento de supervisar las operaciones era evidente a primera vista el toparse con ambos problemas, por un lado, la higiene y la sanidad dentro de Cocina flaqueaba siendo de los principales errores cometidos al momento del almacenaje de proteínas y la inexperiencia en temperaturas esenciales para la evitación de proliferación de agentes patógenos dentro de alimentos. Por otro lado, en el área de Sala, el equipo de meseros cumplía con sus funciones de manera dispareja,

notándose en algunos el constante interés y atención al cliente de manera activa y en otros un servicio pobre y carente de profesionalismo. Ambos problemas afectan a la empresa de una y otra manera, ya que ningún miembro del equipo laboral cuenta con formación profesional de ningún tipo para el cumplimiento de sus tareas diarias.

Como aporte al restaurante “Hacienda La Abuelita” se planificaron 2 módulos de capacitación, el primero fue un segmento de seguridad en alimentos y bebidas destinado al control de temperaturas para evitar la proliferación de virus, bacterias, hongos y parásitos dañinos para el cuerpo humano, de igual modo se trataron temas de almacenaje y contaminación cruzada. Para el segundo segmento se realizó la capacitación de servicio y atención al cliente donde se trataba de concientizar al personal sobre el estado actual de la empresa en base a la retroalimentación dada de meseros a clientes, buscando así explicar cuáles son las fallas comunes en meseros, los distintos tipos de clientes y como poder solucionar y tratar conflictos de manera efectiva.

Capacitaciones a ambos turnos.

Imagen 3.



Imagen 4.



CONCLUSIONES

Tanto en el mundo gastronómico como en cada industria, existe esta búsqueda por la constante mejora en las tareas, trabajos y procesos que se generan cotidianamente, para esto mismo los involucrados en todas las actividades a realizar en su jornada laboral diaria, quienes ya cuentan con un conocimiento previo en base a sus experiencias y oportunidades laborales anteriores a la actual, deben de ser partícipes de actividades y ejercicios que los ayudarán a un mejor desarrollo de conocimientos y técnicas útiles para una mayor eficacia dentro de su actual empleo.

Para una capacitación efectiva debemos de tomar en cuenta los factores metafísicos como la motivación y el desempeño, la adquisición de un capital intelectual en calidad de manuales o instructivos, y también se debe de contar con todos los factores tangibles como las instalaciones adecuadas o el equipo de trabajo necesario para recibir su inducción y capacitación para posteriormente realizar su trabajo. Este proceso debe de ir de la mano tanto por parte de los administrativos y propietarios para poder generar un ambiente óptimo con ayuda de profesionales internos o externos que implementaran cursos teóricos y prácticos, no dejando así de lado a los colaboradores que puedan ser seleccionados para el proceso de plan de carrera para que pueda fungir así una mayor responsabilidad al unísono con tareas más demandantes dentro de la escalera jerárquica.

La generación de manuales y capacitaciones debe de ser un foco principal en la atención de los administrativos y propietarios de cada empresa dentro de la industria gastronómica guatemalteca, buscando así generar un mercado más demandante donde no solo las ganancias económicas se verán reflejadas en aumento sino también la calidad de profesionales en esta misma.

RECOMENDACIONES

Se le recomendó al restaurante “Hacienda La Abuelita” la constante capacitación y tecnificación para el personal activo dentro de la empresa con la búsqueda principal de agilizar las operaciones diarias, en conjunto que se dieron las capacitaciones a ambas áreas se le recomienda a “cocina” el poder cerciorarse de la estricta supervisión y manejo de la seguridad en alimentos y bebidas, especialmente al almacenaje y preparación de proteínas para evitar proliferación y contaminaciones cruzadas de agentes patógenos que sean dañinos para el cuerpo humano. Para el área de “sala” se espera el poder tener a futuro un servicio de atención más receptiva para mantener a los clientes se cuentas satisfechos y poder generar una experiencia agradable para los próximos clientes que entren a las instalaciones del restaurante, siendo los focos principales el poder brindar una resolución a posibles problemas de manera correcta cómo poder realizar de manera efectiva las correspondientes ventas en cada jornada.

Para los administrativos la recomendación fue el poder estudiar a detalle el manual que se le generó, dicho fue hecho especialmente con los perfiles profesionales que deben de buscar desarrollar en su actual personal o se receptivos a la observación de este mismo perfil en la posible nueva contratación a los colegas que estén por llegar a las instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

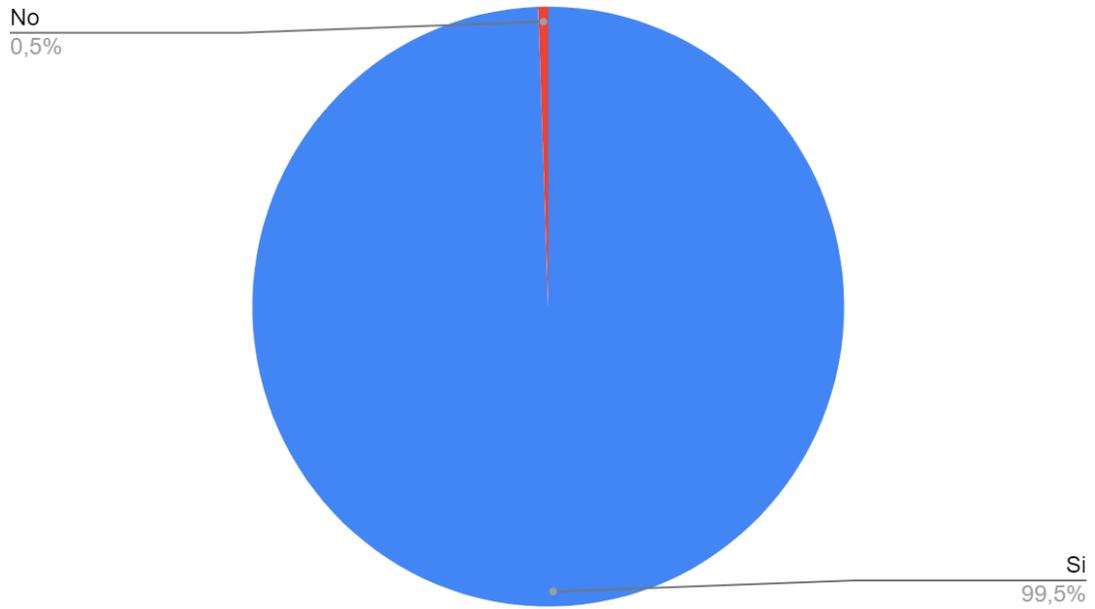
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Contreras, R. d. (2012). *Desarrollo del Capital Humano en las Organizaciones*. Tlalnepantla Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Graciano, G. M. (2021). *Sanidad en la Gastronomía*. Estados Unidos: Foro Iberoamericano de Organizaciones Gastronómicas Profesionales.
- Maslow, A. (1943). *La teoría de la motivación*. Brooklyn, Nueva York.
- Mayo, E. (1924-1927). *El experimento de Hawthorne*. Chicago.

ANEXOS

a. Encuestas realizadas y Estadísticas Oficiales.

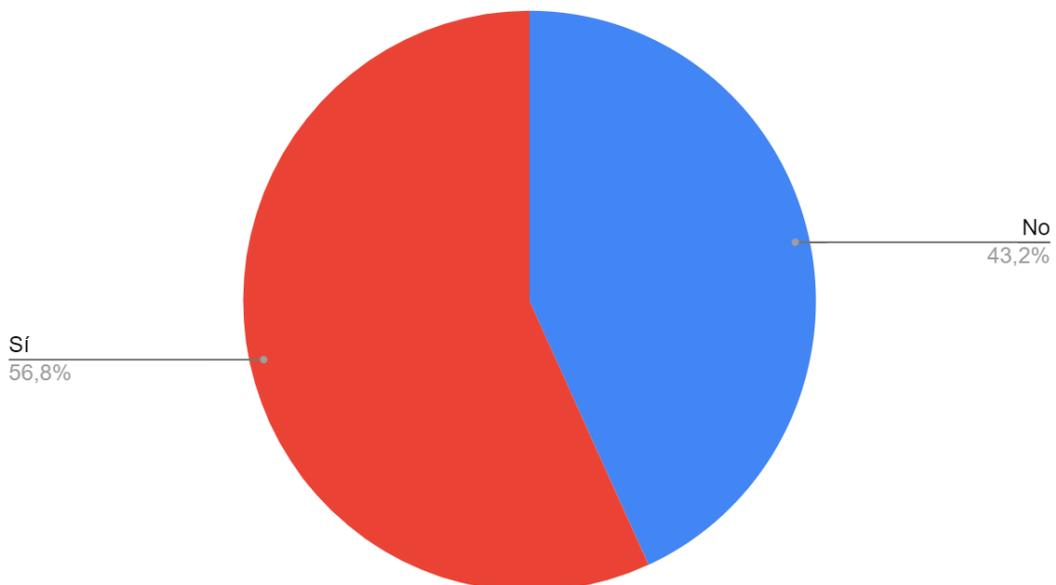
Gráfica 1.

¿Considera que es importante adquirir conocimientos nuevos para poder mejorar en un área de trabajo?



Gráfica 2.

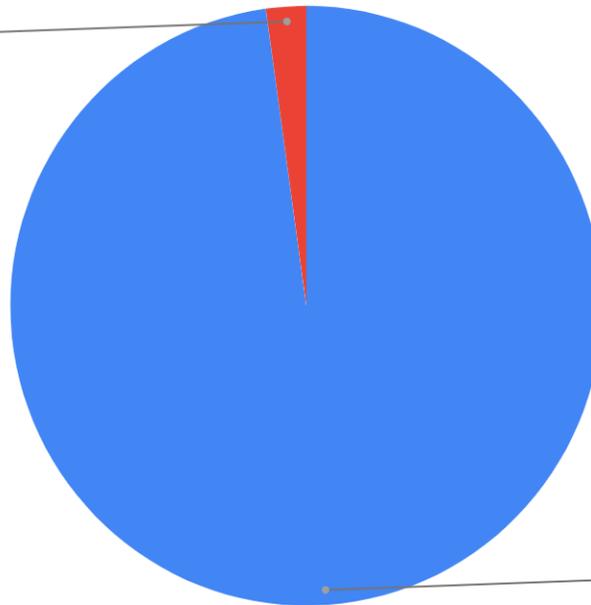
¿Actualmente recibe o ha recibido capacitaciones en su actual área laboral?



Gráfica 3.

¿Desearía que lo capacitaran?

No
2,2%

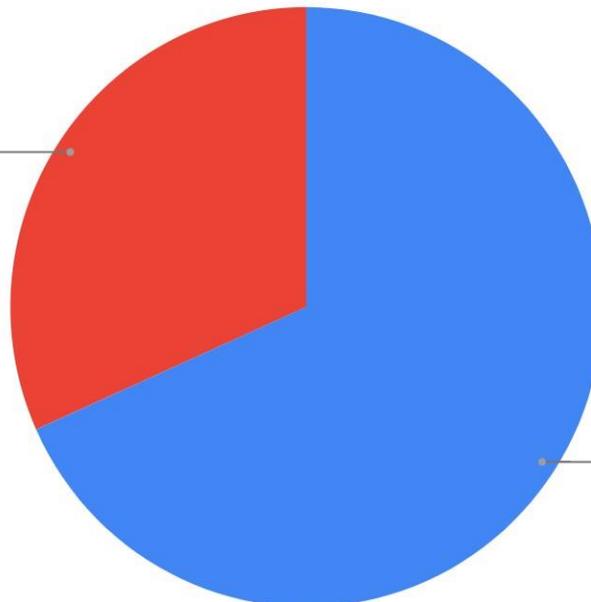


Sí
97,8%

Gráfica 4.

¿Le gustaría que sus capacitadores fueran internos o externos a la empresa?

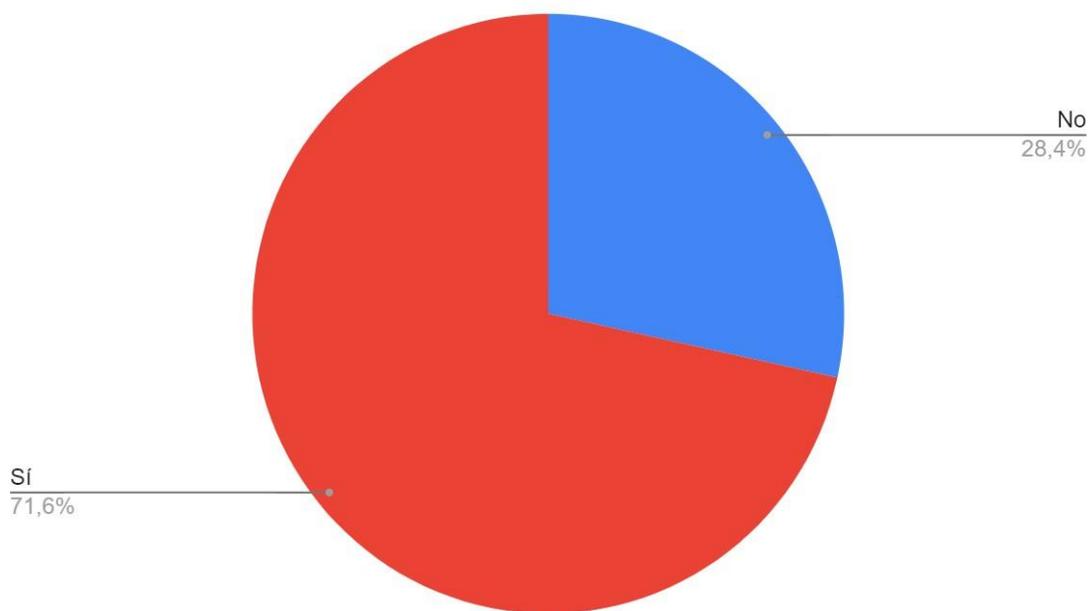
Internos
31,7%



Externos
68,3%

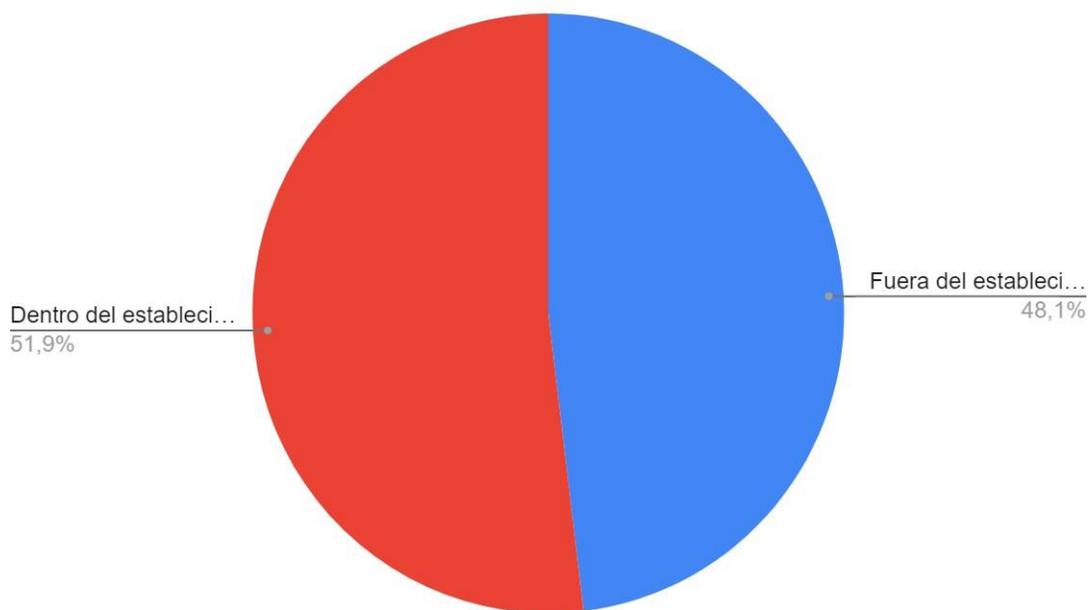
Gráfica 5.

¿De ser necesario usted estaría dispuesto a aportar económicamente para recibir una capacitación?



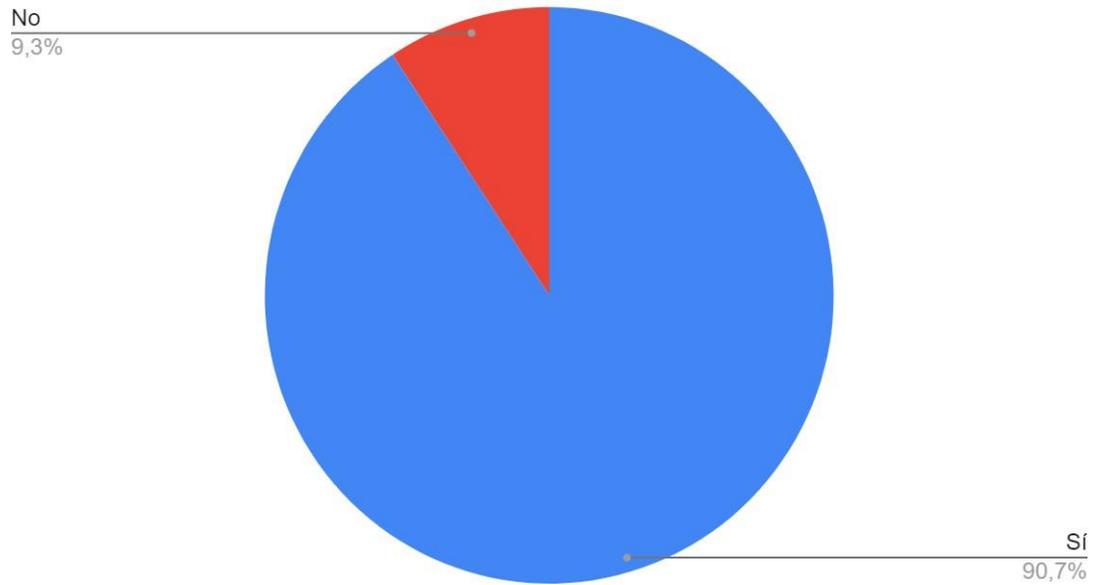
Gráfica 6.

¿Usted preferiría recibir una capacitación en su área laboral o en otro establecimiento?



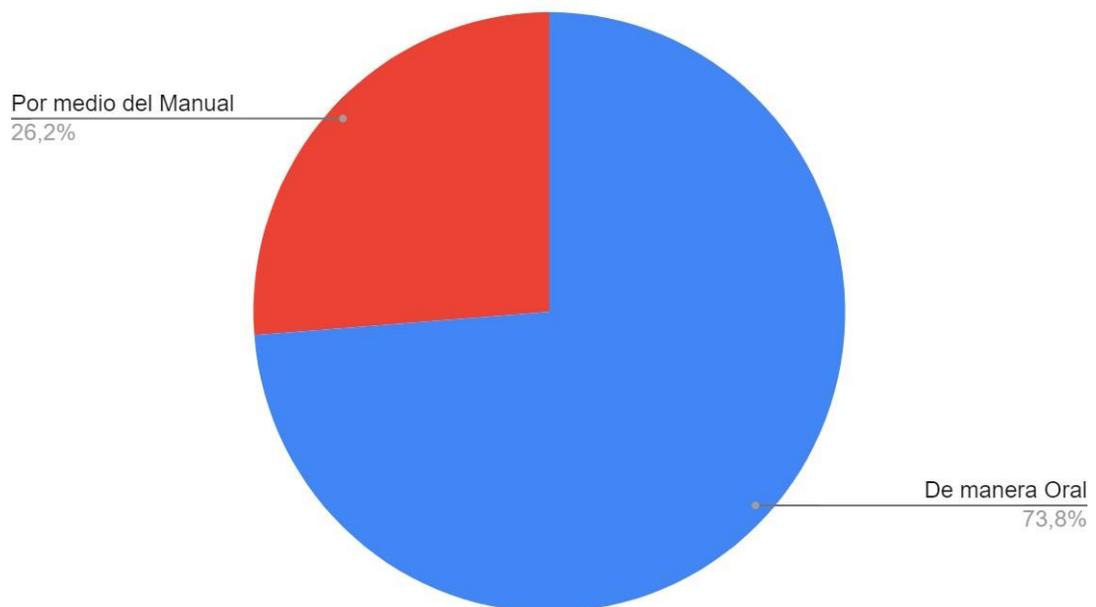
Gráfica 7.

¿Considera que los manuales dentro de la empresa podrían ayudarlo a agilizar su aprendizaje dentro de su área?



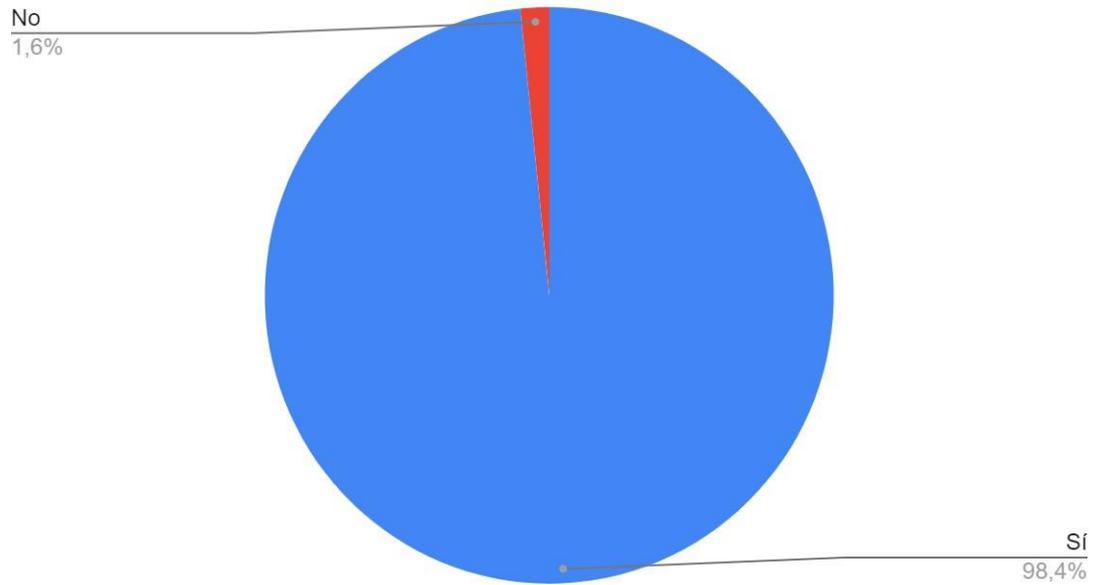
Gráfica 8.

¿Usted conoció las funciones y tareas de su puesto actual gracias a un manual previo o de manera oral?



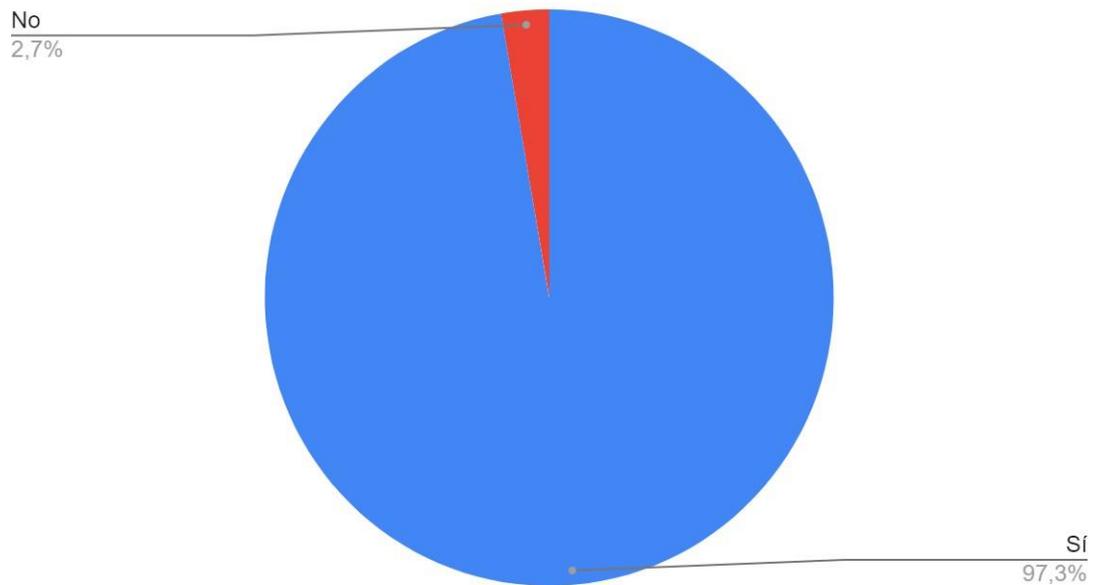
Gráfica 9.

¿Considera que debe de mantener un ánimo positivo para poder desarrollar conocimientos y técnicas nuevas?



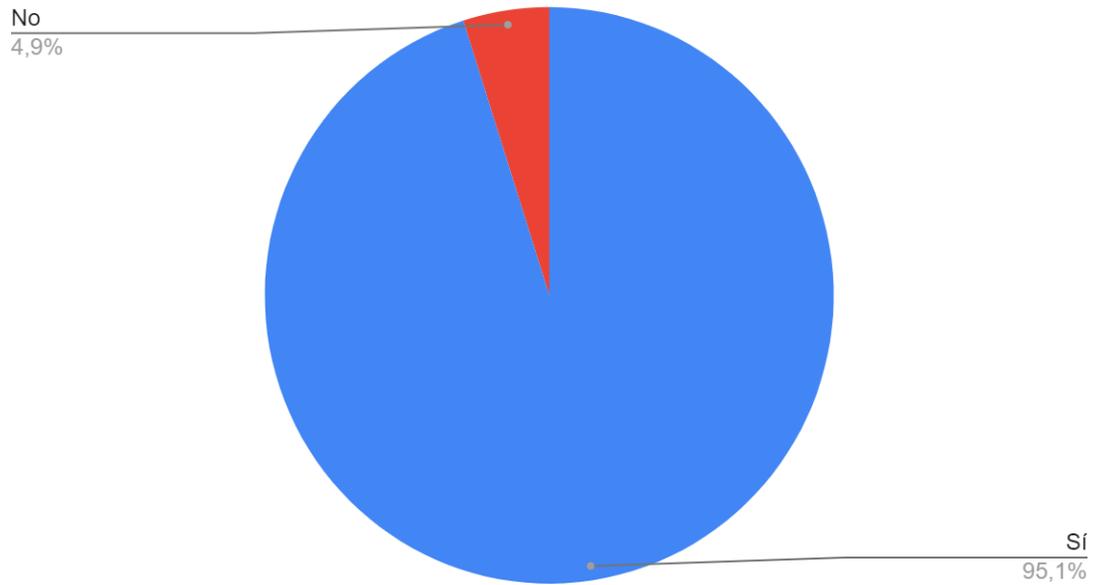
Gráfica 10.

¿Usted considera que al conocer las aptitudes necesarias y desarrollando conocimientos nuevos puede crecer de manera profesional?



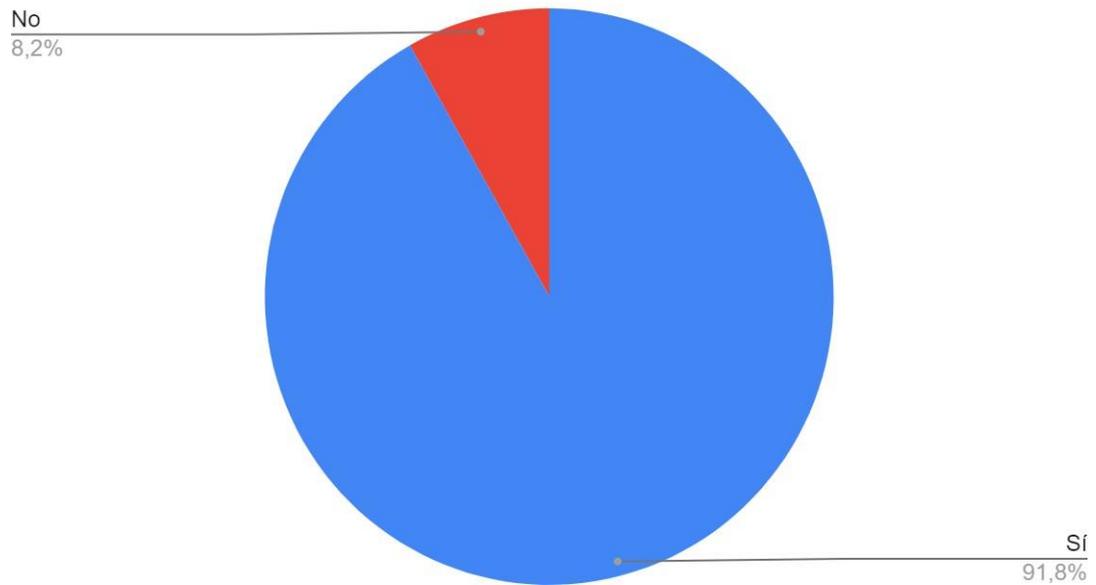
Gráfica 11.

¿Usted considera que su experiencia actual sería útil para mejorar y ampliar la información brindada a los nuevos colaboradores?



Gráfica 12.

En el tiempo que ha laborado dentro de su actual empleo ¿considera que ha crecido de manera profesional?



Análisis de Muestras efectuadas a una muestra de 1000 personas del 14 de agosto al 28 de agosto del 2023.

Según las estadísticas anteriores es increíble notar cómo sólo a un grupo reducido de personas no le interesa el poder recibir una capacitación y la mitad de la muestra ha recibido una capacitación, ya que para la mayoría de las personas es de gran interés y no le importaría el recibir una tanto dentro como fuera de su empresa sin importar que se le solicite un aporte económico para el desarrollo de esta misma.

Para la gran mayoría del público un manual es de vital importancia al momento de conocer las aptitudes dentro de su área porque ellos conocieron las tareas de supuesto de una manera oral y se considera que el tener estos conocimientos es necesario para crecer de manera profesional, mostrando así que también casi la totalidad de la muestra se encuentra con un ánimo positivo con disposición y conocimientos útiles para ampliar la información presente en su puesto de trabajo ya que han crecido dentro de su actual empleo.

b. Entrevistas.

La primera entrevista que se realizó fue a Juan Carlos Ismatul cofundador del restaurante “Hacienda La Abuelita” donde sentamos las bases morales como la visión y la misión del restaurante, los objetivos que esperaba del manual, el público objetivo al que servía y sobre todo sus inquietudes hacia las capacitaciones que se le brindaron a los 2 grupos presentes. Para él cómo administrativo la profesionalización de sus actividades ya es una necesidad alarmante, la empresa ha tenido un auge positivo desde su apertura ya hace 7 años y han llegado a buscarlos inclusive de la feria chapina en los Ángeles para poder representar a San Lucas Sacatepéquez con el famosísimo atol de elote, lo que en algún momento inició como un negocio dado por la necesidad económica de la familia ahora ya está sentando las bases principales de una empresa formal y se dan cuenta de cómo todos los recursos administrativos empiezan a ser necesarios para la

supervivencia económica del propio restaurante. Como consejo principal para cualquier emprendedor él junto con sus hermanos aconsejan “pon tu negocio en las manos de Dios y no busques hacer tu negocio por tratar de botar al de al lado”.

Imagen 5.



Para la segunda entrevista se visitó a Pedro Martínez Barista y Chef fundador de Café Sol ubicado en la Antigua Guatemala, con más de 8 años de experiencia en formación baristas en Suma e &café, donde nos comentaba que el mayor reto dentro de una inducción para un nuevo personal suele ser las diferencias generacionales siendo increíble cómo ese choque de pensamientos afecta directamente en el perfil profesional de la persona, hoy en día ya no es recomendable tener a un jefe problemático en una empresa que generará una pérdida de personal alarmante, Pedro dijo “más que un recurso somos personas y debemos de sentirnos respetados al realizar un trabajo digno” no importa los conocimientos prácticos de la persona si no se les da un seguimiento al desarrollo de sus aptitudes, es así que una persona autodidacta va a resaltar sobre todo un grupo. Para poder solucionar los errores cometidos en una jornada se vende ubicar

los puntos a mejorar y realizar capacitaciones personalizadas de manera frecuente y consciente dónde se analice el ¿por qué? de las carencias en la empresa. Un manual es un conglomerado de conocimientos de todo el personal que debe de ser utilizado como una herramienta integral que no está escrita en piedra ya que se debe de dar una actualización constante a los conocimientos ubicados dentro según el enfoque actual.

Imagen 6.



En la tercera entrevista se tuvo la oportunidad de conversar con Rudy Aldana chef educador con 12 años de experiencia dentro de la industria gastronómica, ex ejecutivo del Pulté, actual catedrático de la Academia culinaria de Guatemala y asesor gastronómico. En esta entrevista se definió la capacitación o aprendizaje como una curva que es comprendida por recursos y tiempo, dónde para las empresas suele ser una inversión arriesgada ya que no se tiene la certeza si una persona es o no una buena elección, ya que no contamos con una cultura de la lealtad entonces al momento de brindar conocimientos técnicos a una persona su primera elección suele ser irse a otra empresa por una “mejor oportunidad” sin

comprender que más allá de ser una motivación económica también suele ser una donde tengamos la promesa de crecimiento profesional. En el tema de inducción al nuevo personal Rudy dijo “te voy a dar el ejemplo que vos y yo tenemos más cercanos como cocineros, por muchos años de experiencia que tengas dentro de la cocina uno llega al no saber nada en lugar nuevo” explicando así que sí queremos encontrar resultados específicos de manera fructífera se debe de dar una inducción sustanciosa para poder mostrarle al colega qué y cómo debe de hacer, ubicando 3 tipos de capacitaciones básicas indispensables dentro del mundo gastronómico; siendo la primera la higiene personal realizándola de manera frecuente ya que no conocemos costumbres y hábitos personales en cada colaborador, la segunda es de las técnicas para poder agilizar los procesos llevado llevados a cabo, y la tercera se basa en una capacitación en innovaciones. El éxito actual de las macroempresas gastronómicas a nivel internacional suelen ser las abundantes capacitaciones a nivel interno y externo ya que cuentan con planes de carrera sustanciosos como también con planes educacionales, esta cultura este internándose cada vez más dentro de la situación actual guatemalteca qué esperando pueda ser fructífera para las futuras oportunidades laborales dónde se deje de lado las negligencias por ignorancia dentro de los establecimientos.

Imagen 7.



c. Manual de Puestos y Funciones.



MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

RESTAURANTE HACIENDA LA ABUELITA

Propuesto por Gustavo Mayén

MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES
“RESTAURANTE HACEINDA LA ABUELITA”

ELABORADO POR:

Gustavo Mayén estudiante del octavo semestre del curso de Seminario de Alimentos y Bebidas de la Universidad Galileo de Guatemala en colaboración del Restaurante “La Abuelita” en San Lucas Sacatepéquez.

ÍNDICE

| | | |
|--------|--|-----|
| 2. | OBJETIVOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES | 69 |
| 2.1. | GENERAL | 69 |
| 2.2. | ESPECÍFICOS..... | 69 |
| 3. | BENEFICIOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES | 69 |
| 4. | JUSTIFICACIÓN | 70 |
| 5. | ANTECEDENTES DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA” | 71 |
| 5.1. | HISTÓRICOS | 71 |
| 5.2. | DEFINICION DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA” | 71 |
| 5.3. | PUBLICO OBJETIVO | 71 |
| 5.4. | PLANEACION ESTRATEGICA | 72 |
| 5.4.1. | VISION | 72 |
| 5.4.2. | MISION..... | 72 |
| 5.4.3. | PRINCIPIOS..... | 72 |
| 5.4.4. | VALORES..... | 73 |
| 5.4.5. | OBJETIVOS | 73 |
| 6. | MARCO LEGAL | 74 |
| 6.1. | HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO..... | 78 |
| 7. | ESTRUCTURA ORGANICA..... | 89 |
| 8. | MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES..... | 91 |
| 9. | GLOSARIO | 113 |

1. INTRODUCCION

El presente manual ha sido elaborado para poder brindar una comprensión clara y detallada de los diversos puestos presentes en el “Restaurante Hacienda la Abuelita”, junto con esta herramienta el equipo de trabajo puede observar detalladamente sus funciones y autoridad a cumplir en las operaciones diarias del establecimiento.

La característica principal del manual de puestos y funciones es poder brindar apoyo a nuevos colaboradores dentro de la empresa, pudiendo así ubicar las características profesionales buscadas para un desarrollo de trabajo óptimo dentro del puesto. El desarrollo de un perfil óptimo para las operaciones diarias del restaurante debe de ser la tarea principal de cada colaborador activo dentro de la empresa, dichos perfiles para las áreas de cocina o sala están especificados en base a experiencias dentro de cada rol a cumplir en las funciones y operaciones diarias.

Para poder Encontrar un desarrollo y crecimiento grato dentro del “Restaurante Hacienda la Abuelita” se le recomienda al lector poder realizar una inspección completa de cada capítulo redactado en este manual, ya que tanto un perfil moral social como profesional están especificados de manera que se le pueda brindar las aptitudes necesarias para poder desarrollarse dentro de la empresa.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

A continuación, se detallan los objetivos que se pretenden alcanzar con el manual de puestos y funciones.

a. GENERAL

Facilitar a los colaboradores del Restaurante “La Abuelita”, la comprensión de las funciones que deben de llevar a cabo en su área de trabajo, identificando específicamente cada una de las líneas de autoridad y comunicación, con el fin de duplicidad de funciones.

b. ESPECÍFICOS

- Determinar y conocer las diferentes actividades que se realizan dentro de la organización.
- Identificar el perfil que debe de poseer cada persona en el puesto de trabajo.
- Determinar los requisitos necesarios que debe de tener la persona que aspira a ocupar el cargo.
- Identificar y determinar los objetivos que debe de cumplir cada colaborador en su área de trabajo.

3. BENEFICIOS DEL MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

- Facilitar información para que la toma de decisiones sea más efectiva.
- Organiza efectivamente el trabajo.
- Informar al colaborador el cargo, sus funciones, responsabilidades y requisitos que se requieran para el cargo.
- Brindar la información a los gerentes sobre las labores y cargos que están bajo su supervisión.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones y áreas de trabajos irracionales.

4. JUSTIFICACIÓN

El restaurante “La Abuelita” carece del Manual de Puestos y Funciones, por lo que se ve la necesidad de la creación de este. El manual de puestos y funciones es de gran importancia para la empresa ya que desea profesionalizarse, pues realiza ordenamientos de las actividades, deberes y responsabilidades de cada puesto, con lo que se logra un aprovechamiento máximo del trabajo realizado por cada miembro de su personal; dicho manual contribuye a disminuir la doble utilización, tanto del recurso humano como el tiempo y los recursos económicos con que se dispone.

Esto permitirá que desde la gerencia, cocineros y meseros conozcan las funciones específicas en su área de trabajo, la coordinación para el cumplimiento de metas y objetivos. Se realizó la creación del Manual de Puestos y Funciones, con el fin de que cada uno de los colaboradores pueda percibir de manera clara, precisa y sencilla todas las actividades y los aspectos que debe cumplir a la hora de desempeñar las funciones.

5. ANTECEDENTES DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA”

a. HISTÓRICOS

El restaurante surge en base a la necesidad de una mejor oportunidad para los hermanos Juna, Fidel, Luis y Mario Ismatul, recordando así la tradición de comida autóctona guatemalteca que fue llevada a su mesas de manera tradicional por parte de su abuelita Modesta Callejas conocida por la gente de San Lucas Sacatepéquez como “La Abuelita”, quien tenía un puesto en el mercado “el monumento al caminero” donde por tantos años ella sirvió platillos tradicionales pasando así sus conocimientos y recetas a los tres hermanos, quienes inspirados en la memoria de la abuelita decidieron fundar en 2,016 un restaurante en su honor, convirtiendo aquella necesidad en una oportunidad para poder generar empleos y compartir el recuerdo de la abuelita.

Los hermanos Ismatul hoy en día siguen buscando compartir recetas tradicionales como el atol de elote y los caldos que ha formado parte de su familia y de la tradición Sanluqueña por generaciones, siendo así un restaurante consciente en preservar las costumbres gastronómicas y culturales de nuestro país.

b. DEFINICION DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA”

Desde el 2,016 el restaurante ha buscado poder ofrecer un ambiente familiar en medio de la naturaleza para cada uno de los consumidores que puedan llegar al establecimiento, pudiendo así disfrutar del agradable clima frío de San Lucas Sacatepéquez y disfrutar de las bebidas y platillos tradicionales de la región.

c. PUBLICO OBJETIVO

El público objetivo se encuentra en cada persona, joven o adulta que busque disfrutar de un ambiente familiar y tradicional.

d. PLANEACION ESTRATEGICA

i. VISION

Poder crecer y expandir la empresa para poder esparcir las técnicas Sanluqueñas a lo largo de todo el país para poder compartir la preservación de la identidad gastronómica Guatemalteca y compartirla con el mundo.

ii. MISION

Prestar un servicio cada vez mejor, mejorando el equipo, instalaciones para poder desarrollar una experiencia más agradable para poder dar un mensaje cada vez más influyente que atraiga al público a una cocina tradicional guatemalteca.

iii. PRINCIPIOS

- **Eficacia:** En la administración de la empresa, para lograr cambios significativos dentro de la organización.
- **Eficiencia:** En el equipo de trabajo que optimiza los recursos, para alcanzar los objetivos y metas de los planes programas y proyectos.
- **Igualdad:** En el trato a los usuarios de la institución sin discriminar raza, religión o preferencia sexual.
- **Participación:** En todos los niveles sin distinción de género, etnia, logrando florecer el diálogo y el consenso en la población.
- **Ética:** En el desempeño de las funciones que le competen a cada uno de los responsables de las diferentes unidades de trabajo.
- **Puntualidad:** cumplir de manera oportuna con la entrega del servicio.
- **Respeto:** A todas las personas que tienen comunicación con nuestra institución.
- **Cooperación:** Entre entidades similares que se dedican al beneficio social y comunitario.

- **Integridad:** Capacidad de manejar conflictos de intereses y decidir en función de la perspectiva de principios y valores, sin afectar a los intereses de la empresa y los clientes.
- **Trabajo en equipo:** Colaborar con esfuerzo, armonía y compañerismo, para lograr y alcanzar los objetivos comunes de la empresa.

iv. VALORES

- Servicio
- Humildad
- Responsabilidad
- Amabilidad
- Calidad
- Respeto
- Disciplina
- Confianza
- Transparencia

v. OBJETIVOS

- Poder expandir las operaciones del restaurante a otros sectores dentro del país.
- Poder comunicar tanto dentro y fuera del país sobre métodos y tradiciones gastronómicas que poseemos en Guatemala.
- Generar empleos dentro del ámbito gastronómico que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Poder ofrecer oportunidades laborales que puedan permitir a los próximos colaboradores aprender de las tradiciones autóctonas Guatemaltecas.
- Brindar un servicio consciente con altos estándares de calidad tanto para la atención al cliente como de la gastronomía.

6. MARCO LEGAL

Según el Ministerio De Economía (MINECO) indica que las empresas deben de cumplir con las leyes y reglamentos que indica la Constitución Política De La República De Guatemala, Código Penal, Ley De Protección Al Consumidor Y Usuario, Ley De Contrataciones Del Estado, Ley Del Organismo Ejecutivo, Código de Comercio y Reglamento Técnico De Centroamericano son las siguientes.

Artículo 16. Dirección de promoción a la competencia.

La Dirección de Promoción a la Competencia es el órgano responsable de analizar el comportamiento de los diferentes mercados de bienes y servicios en el país, analizar la relación comercio y competencia, promover criterios técnicos en esa materia en los tratados y convenios internacionales, así como, realizar campañas de promoción de la cultura de la competencia y proponer un marco legal y una política nacional en esa materia. Le corresponden las funciones siguientes:

- a) Elaborar, proponer y aplicar la política nacional de promoción de la competencia;
- b) Promover ante el Programa Nacional de Competitividad, la cultura de la competencia económica y comercial mediante mecanismos que faciliten la producción nacional y el acceso a nuevos mercados;
- c) Elaborar los proyectos normativos que favorezcan la libre competencia y eliminen las prácticas proteccionistas;
- d) Analizar la estructura y funcionamiento de los mercados de productos y servicios nacionales, para evaluar el nivel de competencia e identificar y proponer acciones que permitan la reducción de las distorsiones que la limitan;
- e) Ejecutar las acciones que establece la ley para contrarrestar las prácticas monopolísticas y la identificación de procesos de competencia desleal;
- f) Elaborar y proponer normas y mecanismos legales que promuevan la competencia y desalienten las prácticas monopolísticas y de competencia desleal;
- g) Elaborar informes sobre temas de libre competencia, competencia desleal y regulaciones que limitan la competencia;

- h) Participar en la negociación de acuerdos internacionales en materia de su competencia;
- i) Representar al Ministerio de Economía ante asociaciones o agrupaciones regionales de autoridades de competencia, seminarios, conferencias y otros eventos sobre libre competencia, a nivel nacional e internacional; y,
- j) Otras funciones que le sean asignadas por la autoridad superior.

Constitución Política De La República De Guatemala

Artículo 119. Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:

...h) Impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad.

Artículo 130. Se prohíben los monopolios y privilegios. El Estado limitará el funcionamiento de las empresas que absorban o tiendan a absorber, en perjuicio de la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial o agropecuaria. Las leyes determinarán lo relativo a esta materia. El Estado protegerá la economía de mercado e impedirá las asociaciones que tiendan a restringir la libertad del mercado o perjudicar a los consumidores.

Código Penal, Decreto 17-73

Artículo 340. Monopolio. Quien, con propósitos ilícitos, realizare actos con evidente perjuicio para la economía nacional, absorbiendo la producción de uno o más ramos industriales, o de una misma actividad comercial o agropecuaria, o se aprovechare exclusivamente de ellos a través de algún privilegio, o utilizando cualquier otro medio, o efectuar maniobras o convenios, aunque se disimulaban con la constitución de varias empresas, para vender géneros a determinados precios en evidente perjuicio de la economía nacional o de particulares, será

sancionado con prisión de seis meses a cinco años y multa de quinientos a diez mil quetzales.

Artículo 341. Otras formas de monopolio. Se consideran, también, actos de monopolio contrarios a la economía pública y el interés social:

1. El acaparamiento o sustracción al consumo de artículos de primera necesidad, con el propósito de provocar el alza de los precios en el mercado interno.
2. Todo acto o procedimiento que impida o se proponga impedir la libre concurrencia en la producción o en el comercio.
3. Los convenios o pactos celebrados sin previa autorización gubernativa, encaminados a limitar la producción o elaboración de algún artículo, con el propósito de establecer o sostener privilegios y lucrar con ellos.
4. La venta de bienes de cualquier naturaleza, por debajo del precio de costo, que tenga por objeto impedir la libre concurrencia en el mercado interno.
5. La exportación de artículos de primera necesidad sin permiso de la autoridad competente, cuando se requiera, si con ello puede producirse escasez o carestía.

El responsable de alguno de los hechos enumerados anteriormente será sancionado con prisión de seis meses a tres años y multa de doscientos a cinco mil quetzales.

Ley De Protección Al Consumidor Y Usuario, Decreto 06-2003

Artículo 16. Prohibiciones. Sin perjuicio de las demás contenidas en otras leyes del país, se prohíbe a los proveedores:

- El acaparamiento, especulación, desabastecimiento o negativa a vender productos esenciales o básicos, con la finalidad de provocar el alza de sus precios. Dicho procedimiento será sancionado de conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.

Ley De Contrataciones Del Estado, Decreto 57-92

Artículo 25. Presentación de una sola oferta por persona. Cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera, podrá presentar una sola oferta. En ningún caso se permitirá a un compareciente la representación de más de un oferente. Quien actúe por sí no puede participar representando a un tercero. Si se determinare la existencia de colusión entre oferentes, serán rechazadas las ofertas involucradas, sin perjuicio de la adopción de las medidas que determine el reglamento de la presente ley.

Artículo 25 Bis. Pacto colusorio en las adquisiciones públicas. Comete el delito de pacto colusorio en las adquisiciones públicas, quien realice un convenio, acuerdo, decisión, recomendación colectiva o práctica concertada o conscientemente paralela, en la presentación de ofertas en procesos de adquisición pública, que tenga por objeto o produzca el efecto de impedir, restringir o afectar la libre competencia en un determinado proceso o acto.

También se entenderá que existe pacto colusorio, cuando dos o más sociedades que formen parte de un mismo grupo empresarial o corporativo, según la definición de partes relacionadas, contenida en la Ley del Impuesto Sobre la Renta, participen en el mismo proceso de adquisición pública.

Los responsables de este delito serán sancionados con prisión de uno a cuatro años y con multa de cinco mil a veinticinco mil Quetzales.

Las personas individuales o jurídicas que hayan participado o se hayan beneficiado del pacto colusorio, ya sea de manera directa o por medio de sus accionistas o representantes, serán sancionadas con la cancelación de su inscripción en el Registro General de Adquisiciones Públicas, la que deberá efectuarse a la mayor brevedad posible.

Los miembros de la Junta que tengan conocimiento de indicios de pacto colusorio están obligados a realizar la denuncia a las autoridades correspondientes.

Ley Del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97

Artículo 32. Ministerio de Economía.

Le corresponde hacer cumplir el régimen jurídico relativo al desarrollo de las actividades productivas no agropecuarias, del comercio interno y externo, de la protección al consumidor, del fomento a la competencia, de la represión legal de la competencia desleal, de la limitación al funcionamiento de empresas monopólicas; de inversión nacional y extranjera, de promoción a la competitividad, del desarrollo industrial y comercial; para ello, tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Formular y ejecutar dentro del marco jurídico vigente, las políticas de protección al consumidor, de fomento a la competencia y de represión legal de la competencia desleal.

Código De Comercio, Decreto 2-70

Artículo 361. Prohibición de monopolios. Todas las empresas tienen la obligación de contratar con cualquiera que solicite los productos o servicios que prestan, observando igualdad de trato entre las diversas categorías de consumidores.

a. HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Son las leyes que regulan las condiciones de seguridad, higiene y salud en el trabajo en esta se contempla la obligación mínima legal exigible a todos los patronos, la responsabilidad empresarial en la prevención de accidentes de trabajo y las obligaciones de los empleados en el cumplimiento de las mismas.

Constitución Política de la República de Guatemala

A continuación, se citan literalmente los artículos inherentes a la seguridad de las personas que en la Constitución Política de la República de Guatemala se describen a efecto de examinarlos posteriormente:

Artículo 1o. Protección a la Persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2o. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarles a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 3o. Derecho a la vida. El estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona.

Artículo 44. Derechos inherentes a la persona humana. Los derechos y garantías que otorga la Constitución no excluyen otros que, aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana.

El interés social prevalece sobre el interés particular.

Serán nulas ipso jure las leyes y las disposiciones gubernativas o de cualquier otro orden que disminuyan, restrinjan o tergiversen los derechos que la Constitución garantiza.

Código de Trabajo

Los artículos del 197 al 205 del Código de Trabajo, señalan las precauciones que los patronos están obligados a adoptar para proteger eficazmente la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores, así como la responsabilidad de las autoridades de trabajo (Ministerio de Trabajo) y sanitarias (Ministerio de Salud) de colaborar a fin de obtener el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales para el bienestar de los trabajadores.

Reglamento General Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)

Por medio de este reglamento el IGSS, en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, establece cuales son las medidas de seguridad e higiene industrial que deben cumplir los patronos privados, el Estado, municipalidades e instituciones autónomas y semiautónomas, con el fin de proteger la vida de los empleados, su salud, su integridad corporal y mental; describe las obligaciones y prohibiciones de los patronos en seguridad e higiene industrial así como las medidas requeridas en diferentes ambientes de trabajo como: edificios, superficies, paredes, puertas, escaleras, ventanas, aberturas y zanjas, regula todo lo relacionado con: iluminación, limpieza, ventilación, temperatura, humedad, etc.

Obligaciones de los patronos

Artículo 4. Todo patrono o su representante, intermediario o contratista debe adoptar y poner en práctica en los lugares de trabajo, las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores, especialmente en lo relativo:

- a) A las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Al suministro, uso y mantenimiento de los equipos de protección personal.
- c) A las edificaciones, instalaciones y condiciones ambientales; y
- d) La colocación y mantenimiento de resguardos y protecciones de las máquinas y de todo género de instalaciones.

Artículo 5. Son también obligaciones de los patronos:

- a) Mantener en buen estado de conservación, funcionamiento y uso, la maquinaria, instalaciones y útiles.
- b) Promover la capacitación de su personal en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

- c) Facilitar la creación y funcionamiento de las "Organizaciones de Seguridad" que recomienden las autoridades respectivas.
- d) Someter a exámenes médicos a los trabajadores para constatar su estado de salud y su aptitud para el trabajo antes de aceptarlos en su empresa y una vez aceptados, periódicamente para control de su salud; y ver normas relativas a exámenes médicos de los trabajadores, publicadas en el Diario Oficial el 10 de febrero de 1982.
- e) Colocar y mantener en lugares visibles, avisos, carteles, etc., sobre higiene y seguridad.

Artículo 6. Se prohíbe a los patronos:

- a) Poner o mantener en funcionamiento maquinaria o herramienta que no esté debidamente protegida en los puntos de transmisión de energía; en las partes móviles y en los puntos de operación.
- b) Permitir la entrada a los lugares de trabajo de trabajadores en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante.

Artículo 7. En los trabajos que se realicen en establecimientos comerciales, industriales o agrícolas, en los que se usan materias asfixiantes, tóxicas o infectantes o específicamente nocivas para la salud o en las que dichas materias puedan formarse a consecuencia del trabajo mismo, el patrono está obligado a advertir al trabajador el peligro a que se expone, indicarle los métodos de prevenir los daños y proveer los medios de preservación adecuados.

Obligaciones de los trabajadores

Artículo 8. Todo trabajador estará obligado a cumplir con las normas sobre higiene y seguridad, indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad proteger en su

vida, salud e integridad corporal.

Así mismo estará obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le den en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que le sea suministrado, a las operaciones y procesos de trabajo y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

Artículo 9. Se prohíbe a los trabajadores:

- a) Impedir que se cumplan las medidas de seguridad en las operaciones y procesos de trabajo.
- b) Dañar o destruir los resguardos y protecciones de máquinas e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.
- c) Dañar o destruir los equipos de protección personal o negarse a usarlos sin motivo justificado.
- d) Dañar, destruir o remover avisos o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres.
- e) Hacer juegos o bromas que pongan en peligro su vida, salud o integridad corporal o las de sus compañeros de trabajo.
- f) Lubricar, limpiar o reparar máquinas en movimiento, a menos que sea absolutamente necesario y que se guarden todas las precauciones indicadas por el encargado de la máquina; y
- g) Presentarse a sus labores o desempeñar las mismas en estado de ebriedad o bajo la influencia de un narcótico o droga enervante.

Condiciones generales de los locales y ambiente de Trabajo

Edificios

Artículo 14. Los edificios que se construyan o se destinen para lugares de trabajo deben llenar en lo relativo a emplazamiento, construcción y acondicionamiento, los requisitos de higiene y seguridad que establecen este Reglamento y otras

disposiciones legales o en su defecto, los que aconseje la técnica generalmente aceptada.

Superficie y Cubicación

Artículo 15. Los locales de trabajo deben tener las dimensiones adecuadas en cuanto a extensión superficial y cubicación de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y el número de trabajadores que laboren en ella.

Pisos y Paredes

Artículo 16. El piso debe constituir un conjunto de material resistente y homogéneo, liso y no resbaladizo, susceptible de ser lavado y provisto de declives apropiados para facilitar el desagüe.

En las inmediaciones de hornos, hogares y en general, toda clase de fuegos, el piso alrededor de éstos y en un radio razonable debe ser adecuado, de material incombustible y cuando fuere necesario no conductor de cambios térmicos.

Debe procurarse que toda la superficie de trabajo o pisos de los diferentes departamentos estén al mismo nivel; de no ser así, las escaleras o gradas deben sustituirse por rampas de pendiente no mayor de 15° para salvar las diferencias de nivel.

Las paredes deben ser lisas, repelladas, pintadas en tonos claros, susceptibles de ser lavadas y deben mantenerse siempre, al igual que el piso, en buen estado de conservación, preparándose tan pronto como se produzcan grietas, agujeros o cualquier otra clase de desperfecto.

Artículo 17. Los corredores o galerías que sirvan de unión entre los locales, escaleras u otras partes de los edificios y los pasillos interiores, de los locales de trabajo tanto los principales que conduzcan a las puertas de salida como los de otro orden, deben tener la anchura adecuada de acuerdo con el número de

trabajadores que deba circular por ellos y las necesidades propias de la industria o trabajo.

La separación entre máquinas, instalaciones y puestos de trabajo debe ser la suficiente para que el trabajador pueda realizar su trabajo sin incomodidad y para que quede a cubierto de posibles accidentes por deficiencia de espacio.

Puertas y Escaleras

Artículo 18. Todos los locales de trabajo deben poseer un número suficiente de puertas, ninguna de las cuales se colocará en forma tal que se abra directamente a una escalera, sin tener el descanso correspondiente. Las escaleras que sirvan de comunicación entre las distintas plantas del edificio deben ser en número suficiente y ofrecer las debidas garantías de solidez, estabilidad, claridad y seguridad. El número y anchura de puertas y escaleras deben calcularse de tal forma que por ellos pueda hacerse la evacuación total del personal, en tiempo mínimo y de manera segura.

Trampas, Aberturas y Zanjas

Artículo 19. Las trampas, pozos y aberturas en general, que existan en el suelo de los lugares de trabajo, deben estar cerrados o tapados, siempre que lo permita la índole de aquel y cuando no sea posible, deben estar provistos de sólidas Barandillas y de rodapié adecuado que los cerquen de la manera más eficaz, subiéndose la insuficiencia de protección, cuando el trabajo lo exija, con señales indicadores de peligro, colocadas en lugares más visibles.

En las aberturas o zanjas deben colocarse tablonés o pasarelas que deben ser sólidos, de suficiente anchura y provistos de barandillas y rodapiés adecuados.

Ventilación

Artículo 20. En los locales cerrados destinados al trabajo, el aire debe renovarse de acuerdo con el número de trabajadores, naturaleza de la industria o trabajo y con las causas generales o particulares que contribuyan, en cada caso, a viciar el ambiente o hacerlo incómodo.

El aire de estos lugares de trabajo debe mantenerse en un grado de pureza tal, que no resulte nocivo para la salud del personal. Cuando haya posibilidad de que pueda llegar a serlo, se instalará un dispositivo que advierta al personal la presencia o el desprendimiento de cantidades peligrosas de sustancias tóxicas.

La renovación del aire puede hacerse mediante ventilación natural o artificial, debiendo tenerse en cuenta la velocidad, forma de entrada, cantidad por hora y persona y sus condiciones de pureza, temperatura y humedad, con el objeto de que no resulte molesta o perjudicial para la salud de los trabajadores.

Temperatura y Humedad

Artículo 21. La temperatura y el grado de humedad del ambiente en los locales cerrados de trabajo deben ser mantenidos, siempre que lo permita la índole de la industria, entre límites tales que no resulten desagradables o perjudiciales para la salud.

Cuando en ellos existan focos de calor o elementos que ejerzan influencia sobre la temperatura ambiente o humedad, debe procurarse eliminar o reducir en lo posible tal acción por los procedimientos más adecuados, protegiendo en debida forma a los trabajadores que laboren en ellos o en sus proximidades.

Artículo 22. Cuando por las necesidades del trabajo éste deba realizarse en locales a cielo abierto o semiabierto, tales como cobertizos, galeras, hangares y similares, debe suavizarse en lo posible las temperaturas extremas, protegiendo a los trabajadores contra las inclemencias en general y proporcionándoles los equipos adecuados que necesiten; en ambos casos deben protegerse al trabajador contra la lluvia, el polvo, etcétera.

Iluminación

Artículo 23. Los locales de trabajo deben tener la iluminación adecuada para la seguridad y buena conservación de la salud de los trabajadores.

La iluminación debe ser natural, disponiendo una superficie de iluminación proporcionada a la del local y clase de trabajo, complementando mediante luz artificial.

Cuando no sea factible la iluminación natural, debe sustituirse por la artificial en cualquiera de sus formas y siempre que ofrezca garantías de seguridad, no vicie la atmósfera del local, ni ofrezca peligro de incendio o para la salud del trabajador. El número de fuentes de luz, su distribución e intensidad, deben estar en relación con la altura, superficie del local y trabajo que se realice.

Los lugares que ofrezcan peligro de accidente deben estar especialmente iluminados.

La iluminación natural, directa o refleja, no debe ser tan intensa que exponga a los trabajadores a sufrir accidentes o daños en su salud.

Limpieza

Artículo 24. Todos los locales de trabajo y dependencias anexas deberán mantenerse siempre en buen estado de aseo, para lo cual se realizarán las limpiezas necesarias.

No se permite el barrido ni operaciones de limpieza de suelo, paredes y techo susceptibles de producir polvo, para lo cual deben sustituirse por la limpieza húmeda practicada en cualquiera de sus diferentes formas o mediante la limpieza por aspiración.

La limpieza deberá hacerse fuera de las horas de trabajo, siendo preferible hacerla después de terminar la jornada que antes del comienzo de ésta, en cuyo caso debe realizarse con la antelación necesaria para que los locales sean ventilados durante media hora, por lo menos, antes de la entrada de los trabajadores a sus labores.

Artículo 25. Cuando el trabajo sea continuo, deben elegirse para realizar la limpieza las horas en que se encuentre presente en los locales el menor número de trabajadores, extremando en tal caso las medidas y precauciones para evitar los efectos desagradables o nocivos de la operación.

Cuando las operaciones de limpieza del suelo, paredes y techo o de los elementos de instalación, ofrezcan peligro para la salud de los trabajadores encargados de realizarlas, debe proveerles de mascarillas y equipos adecuados.

Las operaciones de limpieza deben realizarse con esmero en las inmediaciones de los lugares ocupados por máquinas, aparatos o dispositivos que, por el movimiento de que estén animados, por las operaciones que en ellos tengan lugar o por cualquier otra causa, ofrezcan mayor riesgo.

Deben cuidarse especialmente de que el pavimento no esté encharcado y de que se mantenga limpio de aceites, grasas u otros cuerpos que lo hagan resbaladizo. Debe evitarse en los lugares de trabajo y anexos, la permanencia de materias susceptibles de descomposición, de producir infección o en general, nocivas o peligrosas. Los residuos de materias primas o de fabricación, las aguas residuales, etc., deben almacenarse, evacuarse o eliminarse por procedimientos adecuados y el polvo, gases, vapores, etc., nocivos o peligrosos, deben ser captados conforme lo dispone este Reglamento.

Los aparatos, maquinaria e instalaciones en general, deben mantenerse siempre en buen estado de limpieza.

Los útiles para el aseo deberán conservarse en locales apropiados

7. ESTRUCTURA ORGANICA

El Restaurante “Hacienda la Abuelita”, Municipio de San Lucas Departamento de Sacatepéquez, está estructurada por tres niveles jerárquicos, así:

Nivel corporativo: Unidad ejecutora en la toma de decisiones y administración del Restaurante “Hacienda la Abuelita”:

- Administración (Propietarios)

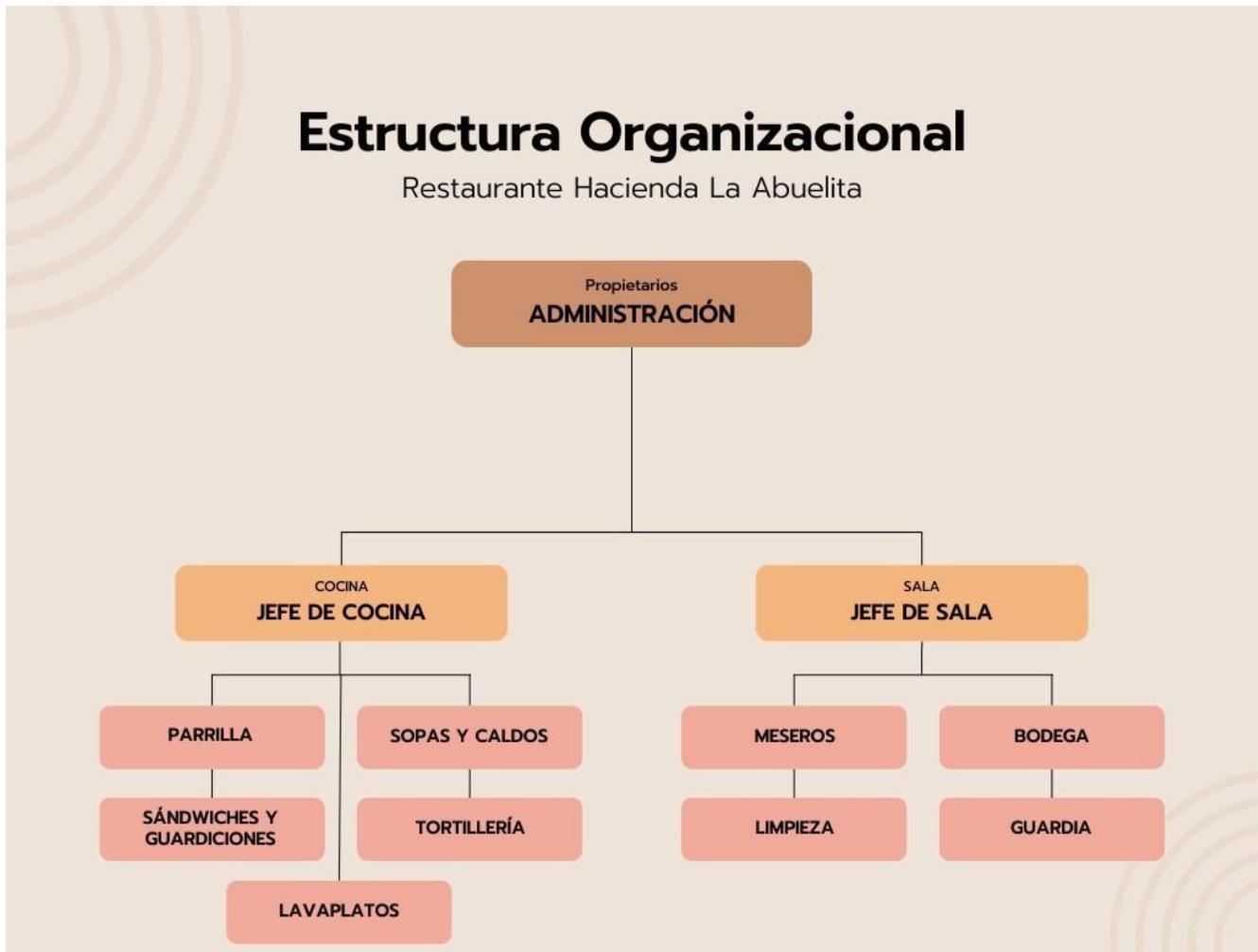
Nivel Medio: Está conformado por las unidades ejecutoras encargadas de dirigir y ordenar las actividades relacionadas en la producción, administración y comercialización:

- Jefe de Cocina
- Jefe de Sala

Nivel operativo: unidades encargadas de la ejecución de las operaciones:

- Parrilla
- Sopas y Caldos
- Sándwiches y guarniciones
- Tortillería
- Lavaplatos
- Meseros
- Bodega
- Guardia
- Limpieza

a. ORGANIGRAMA DEL RESTAURANTE “LA ABUELITA”



8. MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

| | | | |
|---|--|------------------------|----------------|
|  | Jefe de Cocina | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | Responsable de supervisar los procesos de producción, cumplir con el mantenimiento de la cocina y los equipos. | | CO1 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN:

- 1.1. Título del puesto: "Jefe de Cocina"
 1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

- 2.1. Jefe superior: Administración
 2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.
 2.2.1 Nombre del puesto: Parrilla
 Sopas y Caldos
 Sándwiches y Guarniciones
 Tortillería
 Lavaplatos
 Bodega

3. PERFIL DEL PUESTO.

- 3.1. Requerimientos.
 ● Indispensable. (I)
 ● Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> Técnico en preparación de Alimentos y Bebidas. Licenciatura en Administración Culinaria. | I D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> Español. Ingles. Leguas Mayas. | I D D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> Paquete de Office. Sistemas de comandas. | D I |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos en preparación de alimentos y bebidas. Gestión y manejo del equipo de cocina. Conocimientos en preparaciones autóctonas guatemaltecas. | I I I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> Mínima de 3 años en Cocina. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> Aptitudes Gerenciales | I |

| | | |
|------|---|---|
| | Liderazgo, toma de decisiones, resolución de conflictos, comunicación. <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Administrativas Apego a normas, control y dirección. Trabajo bajo presión. • Aptitudes Sociales Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, atención al cliente, respetuoso y amable. | I |
| Edad | 23 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El jefe de cocina cuenta con la responsabilidad de poder coordinar al área de cocina con sus tareas diarias, buscando así poder cumplir de manera Eficaz y Efectiva el cumplimiento de cada comanda entregada por el área de sala.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Control y manejo del personal.
- Elaboración de producciones necesarias para el servicio diario.
- Control de entrada y salida de insumos a la cocina.
- Supervisión de pedidos.
- Control de comandas llevadas a la cocina.
- Supervisión de limpieza dentro de la cocina.
- Control de seguridad dentro de la cocina.

5.2 Autoridad.

- Controlar y supervisar los resultados del área de "Cocina".
- Delegación de tareas en cada Jornada.
- Manejo del personal de cocina.
- Solicitud de nuevos ingredientes al área de bodega.
- Coordinación y supervisión del manejo y respeto a los horarios laborales.
- Coordinación y supervisión del manejo de uniformes.

6. FUNCIONES.

- Supervisar que las comandas se cumplan a cabalidad y en orden.
- Coordina y controla todas las operaciones y decisiones que sean necesarias para el buen funcionamiento de la cocina.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adaptarse para alcanzar los objetivos y metas del área de Cocina.
- Supervisar que los cocineros estén llevando de manera segura y correcta el uso del equipo de cocina.
- Supervisión de las normas de higiene llevadas a cabo.

| | | | |
|---|---|------------------------|----------------|
|  | Parrilla Responsable de la elaboración de carnes, charcuterías y vegetales que deban ser cocinados a la parrilla. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | CO2 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN:

1.1. Título del puesto: “Parrillero”

1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: Tortillería.

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|---|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Técnico en preparación de Alimentos y Bebidas. ● Cursos en preparación de asados. | D D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. ● Ingles. ● Leguas Mayas. | I D D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de comandas. | D |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos en preparación de alimentos elaborados a la parrilla. ● Gestión y manejo de equipos parrilleros. | I I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 3 años en Cocina. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Culinarias Sentido de la responsabilidad, seguridad al manejo de preparaciones con fuego y comunicación para el cumplimiento de comandas. ● Aptitudes Administrativas Apego a normas y control de los parámetros de seguridad y dirección. Trabajo bajo presión. | I I |
| Edad | 20 años en adelante. | D |

| | | |
|------|---------------------|---|
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |
|------|---------------------|---|

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El "Parrillero" debe de llevar la preparación y producción de proteínas (Res, cerdo, gallina, etc.), charcutería (chorizos y longanizas) y vegetales, con el método de cocción "asado" regular mente llevado a cabo con carbón, teniendo que mantener en control la parrilla durante su jornada.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Control y manejo del área de parrilla.
- Control y manipulación sobre proteínas (Res, chorizos, cerdo o gallina).
- Elaboración y producción de los ingredientes necesarios para el servicio.
- Limpieza y orden dentro del área de parrilla.
- Atención y control a métodos de seguridad con respecto a incendios.
- Cumplimiento de pedidos fuera de zona de riesgo de los alimentos preparados.
- Evitar el uso de ingredientes pasados o en mala calidad.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de "Parrilla".

6. FUNCIONES.

- Mantener un control de calidad para cada ingrediente que sean enviados al área de parrilla.
- Preparar los ingredientes necesarios para producciones.
- Poder cumplir con cabalidad y rapidez los pedidos solicitados en la comanda.
- Mantener todas las proteínas alejadas de la zona de riesgo en alimentos.
- Mantener en control cada insumo necesario para el área dentro de cada jornada.
- Mantener el área limpia realizando las respectivas limpiezas tanto a la parrilla como a la campana.
- Mantener los parámetros de seguridad en caso de incendios.
- Mantener al tanto las fechas de vencimiento de los extintores de incendios.

| | | | |
|---|--|------------------------|----------------|
|  | Sopas y Caldos Responsable de la elaboración de caldos, sopas. Constante producción de fondos y complementos calientes | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | CO3 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN:

1.1. Título del puesto: Encargado de “Sopas y Caldos”

1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: Tortillería.

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|---|---------------|
| Educación: | • Técnico en preparación de Alimentos y Bebidas. | D |
| | • Cursos en preparación de comidas tradicionales guatemaltecas. | D |
| Idioma: | • Español. | I |
| | • Ingles. | D |
| | • Leguas Mayas. | D |
| Computación: | • Sistemas de comandas. | D |
| Conocimientos: | • Conocimientos en preparación de sopas, caldos, consomés, potajes, etc. | I |
| | • Gestión y manejo de hornillas. | I |
| Experiencia: | • Mínima de 2 años en Cocina. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Culinarias Orden, puntualidad y control con la producción y abastecimiento de los alimentos producidos en el área. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Administrativas Apego a normas y control de los parámetros de seguridad y dirección. Trabajo bajo presión. | I |
| Edad | 20 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El encargado del área “Sopas y Caldos” debe de cumplir con la producción diaria de alimentos necesarios para cada servicio, manteniendo la sazón de las ollas bajo control al igual que las temperaturas utilizadas para cada platillo que deba elaborar.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Control y manejo proteínas (Res, cerdo, pollo o gallina).
- Elaboración y producción de sopas, caldos y consomés para el servicio.
- Limpieza y orden en las hornillas utilizadas.
- Limpieza de campanas y estufas.
- Limpieza y manejo de vajilla de barro utilizada para caldos.
- Limpieza a suelos.
- Cumplimiento de pedidos fuera de zona de riesgo de los alimentos preparados.
- Responsabilidad con el manejo de proteínas para evitar contaminaciones cruzadas con vegetales.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de “Sopas y Caldos”.

6. FUNCIONES.

- Mantener un control de calidad para cada ingrediente que sean enviados al área.
- Preparar los ingredientes necesarios para producciones.
- Poder cumplir con cabalidad y rapidez los pedidos solicitados en la comanda.
- Mantener todas las proteínas alejadas de la zona de riesgo en alimentos.
- Mantener en control cada insumo necesario para el área dentro de cada jornada.
- Mantener el área limpia realizando las respectivas limpiezas tanto a la estufa como a la campana.
- Mantener los parámetros de seguridad e Higiene.
- Mantener en constante supervisión hierbas aromáticas y especias necesarias para la elaboración de producciones y servicios.
- Mantener una dotación abundante de Fondos y Caldos para los servicios de fin de semana.

| | | | |
|---|---|-----------------|----------------|
|  | Sándwiches y Guarniciones Responsable de la elaboración sándwiches y guarnicione necesarias para el acompañamiento de platos. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | CO4 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN:

1.1. Título del puesto: Encargado de “Sándwiches”

1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|------------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> • Técnico en preparación de Alimentos y Bebidas. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> • Español. • Ingles. • Leguas Mayas. | I D D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de comandas | D |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en preparación de sándwiches y aderezos. • Conocimientos en preparación de Guarniciones. • Conocimiento en preparación de frituras. • Conocimientos en cortes básicos. | I I I D |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 2 años en Cocina. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Culinarias Orden, puntualidad y control con la producción y abastecimiento de los alimentos producidos en el área. • Aptitudes Administrativas Apego a normas y control de los parámetros de seguridad y dirección. Trabajo bajo presión. | I I |
| Edad | 20 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El encargado del área “Sándwiches y Guarniciones” debe de cumplir con la producción diaria de alimentos necesarios para cada servicio. Manteniendo la constante dotación de frituras, ensaladas y purés que sean utilizadas como guarnición en sus respectivos platos.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Control y manejo proteínas (Res y carnes procesadas).
- Elaboración y producción de sándwiches, hamburguesas, ensaladas y guarniciones como: frituras, ensaladas y purés.
- Limpieza y orden en las islas de acero inoxidable y mesas calientes donde se elaboran los alimentos del área.
- Limpieza y manejo de seguridad de la freidora.
- Limpieza tanto a paredes como a suelos por derrames de grasa.
- Cumplimiento de pedidos fuera de zona de riesgo de los alimentos preparados.
- Responsabilidad con el manejo de proteínas para evitar contaminaciones cruzadas con vegetales.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de “Sándwiches y Guarniciones”.

6. FUNCIONES.

- Mantener un control de calidad para cada ingrediente que sean enviados al área.
- Preparar los ingredientes necesarios para producciones.
- Poder cumplir con cabalidad y rapidez los pedidos solicitados en la comanda.
- Mantener todas las proteínas alejadas de la zona de riesgo en alimentos.
- Mantener constantemente el agua caliente dentro de la mesa caliente.
- Mantener en control cada insumo necesario para el área dentro de cada jornada.
- Mantener el área limpia realizando las respectivas limpiezas de paredes y freidora.
- Mantener los parámetros de seguridad e Higiene.
- Mantener en constante supervisión vegetales que sean utilizados para elaboración de guarniciones y sándwiches, buscando que se encuentren en buena calidad.
- Mantener una dotación de aderezos y salsas necesarias para cada servicio.

| | | | |
|---|---|------------------------|----------------|
|  | Tortillería Responsable de la elaboración de Tortillas, mantenimiento de vajilla caliente y lista para el servicio. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | CO5 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: Encargado de "Tortillería"

1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|---|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> • Técnico en preparación de Alimentos y Bebidas. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> • Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Ingles. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de comandas. | D |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en preparación de masa de maíz nixtamalizado. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en elaboración de tortillas. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de 2 años en Cocina. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Culinarias Orden, puntualidad y control con la producción y abastecimiento de Tortillas y Orden y cuidado con temperatura de las vajillas de barro para servicio. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitudes Administrativas Apego a normas y control de los parámetros de seguridad y dirección. Orden y limpieza con vajillas relacionadas al área. Trabajo bajo presión. | I |
| Edad | 18 años en adelante. | D |

| | | |
|------|---------------------|---|
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |
|------|---------------------|---|

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El encargado del área “Tortillería” debe de cumplir con la producción diaria de tortillas necesarias para cada servicio. Manteniendo la constante dotación de los diversos tipos de tortillas que sean utilizadas como guarnición o entrada en sus respectivos platos.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Elaboración y producción de tortillas de distintos colores o con queso.
- Limpieza y orden en la plancha donde se elaboran las producciones del área.
- Limpieza y manejo de vajilla de barro utilizada para los atoles.
- Limpieza a suelos.
- Limpieza y atención en la entrada del restaurante.
- Cumplimiento de pedidos fuera de zona de riesgo de los alimentos preparados.
- Responsabilidad con el manejo de lácteos y masas evitar contaminaciones.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de “Tortillería”.

6. FUNCIONES.

- Mantener un control de calidad para cada ingrediente que sean enviados al área.
- Preparar los ingredientes necesarios para producciones.
- Poder cumplir con cabalidad y rapidez los pedidos solicitados en la comanda.
- Mantener constantemente el agua tibia para la preparación de tortillas.
- Mantener en control cada insumo necesario para el área dentro de cada jornada.
- Mantener el área limpia realizando las respectivas limpiezas de suelos, planchas y estanterías.
- Mantener los parámetros de seguridad e Higiene.
- Mantener en constante supervisión lácteos que sean utilizados para elaboración de entradas y atoles, buscando que se encuentren en buena calidad.
- Mantener una dotación de vajilla de barro para el servicio de atoles.

| | | | |
|---|---|-----------------|----------------|
|  | Lava Platos Responsable de la limpieza y orden dentro del área de lavado. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | CO6 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: “Lava Platos”

1.2. Departamento: Cocina

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Ingles. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A. | D |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos en limpieza. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, respetuoso y amable. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Administrativas Organización, trabajo bajo presión y apego a normas de Higiene. | I |
| Edad | 18 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El “Lava Platos” debe mantener la Vajilla y Cristalería libre de suciedad, empleando el área de lavado, desinfectado y enjuague para posteriormente empezar a secar y preparar la vajilla lista para el próximo servicio, como también el respectivo lavado al equipo de cocina.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Limpieza y desinfección rigurosa de vajilla.
- Limpieza y desinfección rigurosa del equipo de cocina.
- Orden y limpieza en el área de lavado.
- Apoyo en limpieza de estaciones.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de “Lava Platos”.

6. FUNCIONES.

- Limpieza inmediata de cada vajilla que se encuentre sucia.
- Utilizar las tres áreas correspondientes para el lavado: lavado, desinfectado y enjuague.
- Secar de manera rigurosa vajillas y cristalería para evitar manchas.
- Limpieza rigurosa y estricta al equipo de cocina.
- Limpieza al área de lavado al finalizar cada servicio.

| | | | |
|---|--|------------------------|----------------|
|  | Jefe de Sala Responsable de la atención y servicio al cliente. Siendo responsable de guiar a los meseros en el servicio. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | SA1 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: “Jefe de Sala”

1.2. Departamento: Sala

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Administración

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: Mesero
Bodega
Guardia
Limpieza

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación en atención y servicio al cliente. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Ingles. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Paquete de Office. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de comandas. | I |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio al cliente. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de inventarios. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 3 años en Servicio. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Gerenciales Liderazgo, toma de decisiones, resolución de conflictos, comunicación. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Administrativas Organización, trabajo bajo presión, trabajo en equipo y apego a normas de Servicio e Higiene. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, respetuoso y amable. | I |

| | | |
|------|----------------------|---|
| Edad | 20 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El “Jefe de Sala” también conocido como “capitán de meseros” es el principal responsable del monitoreo y supervisión del servicio brindado a cada cliente que entre a las instalaciones del restaurante, buscando siempre poder delegar el trabajo tanto de servicio como de limpieza con todo el equipo de meseros.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Supervisión a la atención y servicio brindado por meseros hacia clientes.
- Superviso a la entrega de comandas de manera exacta y clara.
- Supervisión de platos servidos en buena calidad.
- Limpieza y desinfección rigurosa del mobiliario.
- Orden y limpieza en el área de Sala.
- Apoyo en limpieza de áreas internas y externas en instalaciones.

5.2 Autoridad.

- Controlar y supervisar los resultados del área de “Sala”.
- Delegación de tareas en cada Jornada.
- Manejo del personal de Sala.
- De ser necesario dar a respetar el derecho de admisión.
- Supervisión con el cumplimiento exacto de la entrada de ingredientes hacia bodega.
- Supervisión a la limpieza del área de Sala.
- Supervisión con el cumplimiento de normas y reglamento de higiene.
- Coordinación y supervisión del manejo y respeto a los horarios laborales.
- Coordinación y supervisión del manejo de uniformes.

6. FUNCIONES.

- Supervisar que las comandas se cumplan a cabalidad y en orden.
- Coordina y controla todas las operaciones y decisiones que sean necesarias para el buen funcionamiento del área de Sala.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adaptarse para alcanzar los objetivos y metas para el equipo de meseros.
- Supervisar que los meseros estén cumpliendo con la atención y el servicio al cliente de manera debida.
- Resolver de manera efectiva posibles conflictos generados con clientes o meseros.
- Supervisión de las normas de limpieza e higiene llevadas a cabo.
- Supervisión al almacenaje y control de insumos llevados hacia el área de Bodega.
- Mantener una comunicación activa y constante con el área de Cocina y coordinar él envío de bebidas.

| | | | |
|---|---|------------------------|----------------|
|  | Mesero Equipo responsable de brindar de manera ordenada y exacta la mejor atención y servicio al cliente. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | SA2 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: “Mesero”

1.2. Departamento: Sala

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Sala

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Certificación en Atención y Servicio al cliente. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Inglés. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Paquete de Office. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de comandas. | I |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Atención al cliente. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Servicio al cliente. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 6 meses en Servicio. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Administrativas Organización, trabajo bajo presión, trabajo en equipo y apego a normas de Servicio e Higiene. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, respetuoso y amable. | I |
| Edad | 18 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El “Jefe de Sala” también conocido como “capitán de meseros” es el principal responsable del monitoreo y supervisión del servicio brindado a cada cliente que entre a las instalaciones del restaurante, buscando siempre poder delegar el trabajo tanto de servicio como de limpieza con todo el equipo de meseros.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Cumplimiento con la Atención y Servicio al cliente.
- Superviso a la entrega de comandas de manera exacta y clara.
- Supervisión de platos servidos en buena calidad.
- Limpieza y desinfección rigurosa del mobiliario.
- Orden y limpieza en el área de Sala.
- Apoyo en limpieza de áreas internas y externas en instalaciones.
- Preparación y servicio de bebidas.
- Cumplir con el ingreso y salida de turnos.

5.2 Autoridad.

- Controlar los resultados del área de “Sala”.

6. FUNCIONES.

- Poder recibir y guiar a los clientes de manera cordial hacia su mesa.
- Brindar la atención al cliente de manera eficaz y efectiva.
- Brindarle al cliente un servicio completo y atento.
- Poder comunicar de manera exacta cada plato del menú.
- Mantener las instalaciones de manera presentable e impecable.
- Mantener una constante comunicación con todo el equipo de meseros y cocina.
- Poder resolver conflictos.
- Buscar alcanzar las metas impuestas por administración para el área de sala.

| | | | |
|---|---|------------------------|----------------|
|  | Bodega Responsable de recibir, almacenar, ordenar, cuidar y dar salida a los insumos necesarios para las operaciones diarias. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | SA3 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: "Bodeguero"

1.2. Departamento: Sala

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Jefe de Cocina
Jefe de Sala

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Bachillerato en Perito Contador | I |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Ingles. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Paquete de Office. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Sistemas de comandas. | I |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Control y Manejo de Inventarios | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Almacenaje y Organización de Insumos. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Almacenaje y Clasificación de ingredientes. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 6 meses en área de Bodega. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Administrativas Organización, puntualidad, trabajo en equipo y apego a normas de Higiene. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, respetuoso, amable y ordenado. | I |
| Edad | 18 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El “Bodeguero” debe de cumplir con un control exacto sobre cada insumo e ingrediente que ingresen a la bodega, dando el almacenaje debido para evitar la descomposición en frutas y verduras, como la generación de virus, hongos y bacterias en proteínas. Debe de poder mantener los desinfectantes y químicos en un área aparte para evitar contaminaciones en los alimentos.

El bodeguero debe contar con un criterio estricto de orden en almacenaje y salida de los productos hacia la cocina o sala.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Elaboración de Inventarios constantes para el conteo y manejo de insumos.
- Limpieza y Orden dentro del área de “Bodega”.
- Supervisión de fechas y estados de caducidad sobre ingredientes dentro del área.
- Examinar que cada pedido que se le realice esté debidamente autorizado.
- Entrega consiente a los insumos solicitados de manera necesaria.
- Mantener las copias de las requisiciones a bodega en orden.
- Mantener constante comunicación con los jefes de Cocina o Sala para poder tener las cantidades necesarias de insumos para cada servicio o producción.
- Realizar los constantes pedidos de bodega conforme a inventario faltante.
- Reportar a los Administrativos las fallas en equipos de enfriado al momento de observar una.

5.2 Autoridad.

- Administra los ingredientes e insumos que ingresen y salgan de bodega.
- Pude negar requisiciones de no estar debidamente autorizadas.
- Puede limitar la salida de ingredientes hacia cocina de ser un pedido irresponsable o exagerado.
- Examinar los constantes pedidos de nuevo ingreso de ingredientes y reportar de manera inmediata cualquier falla o defecto encontrado.

6. FUNCIONES.

- Realizar y actualizar los inventarios de manera consciente y constante.
- Etiquetar cada producto que ingrese a la bodega.
- Respetar y utilizar el método “PEPS” (Primero en Entrar Primero en Salir).
- Mantener en orden las requisiciones a bodega.
- Respetar las normas de Higiene y Almacenaje debidas con cada ingrediente dentro del área de “Bodega”.

| | | | |
|---|--|------------------------|----------------|
|  | Guardia | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | Responsable de recibir, almacenar, ordenar, cuidar y dar salida a los insumos necesarios para las operaciones diarias. | | SA4 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: "Guardia"

1.2. Departamento: Sala

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Administración.
Jefe de Sala.

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|--|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● Diplomado en Seguridad Privada. | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Inglés. | D |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Leguas Mayas. | D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A | |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Auto Cuidado. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de Crisis. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Control de Accesos. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Procedimientos para emplear el uso de la fuerza. | I |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Patrullaje. | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 1 año en adelante. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales | I |
| | Actitud de servicio, buenas relaciones interpersonales, respetuoso y amable. | I |
| Edad | 20 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El “Guaria” es el principal filtro de admisión y seguridad que se cuenta dentro de las instalaciones del restaurante, debe de ser una persona atenta para poder apoyar a los clientes con el parqueo desde su llegada a las instalaciones como el cuidado de sus vehículos y seguridad de ser necesario.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Cumplimiento con las normas de conducta dentro de las instalaciones.
- Puntualidad de Horarios.
- Cuidado y supervisión de llaves.
- Cuidado y supervisión de parqueos.

5.2 Autoridad.

- Apertura y Cierre de las instalaciones.
- Ejecución a las normas de conducta dentro de las instalaciones.
- Apoyo al hacer respetar el derecho de admisión.

6. FUNCIONES.

- Dar la bienvenida a cada persona que entre a las instalaciones.
- Guiar los vehículos para un parqueo óptimo.
- Realizar el patrullaje diario en las áreas exteriores de las instalaciones.
- Prevenir y detectar posibles riesgos que puedan sufrir los clientes como sus vehículos.
- Controlar accesos y partidas de cada persona en las instalaciones.
- Identificar y supervisar posibles riesgos a la seguridad.

| | | | |
|---|---|-----------------|----------------|
|  | Limpieza Responsable de recibir, almacenar, ordenar, cuidar y dar salida a los insumos necesarios para las operaciones diarias. | REVISIÓN | CÓDIGO |
| | | | SA5 |
| | | FECHA | PÁGINAS |
| | | Agosto del 2023 | 2 |

1. IDENTIFICACIÓN

1.1. Título del puesto: Encargado de “Limpieza”

1.2. Departamento: Sala

2. ORGANIZACIÓN:

2.1. Jefe superior: Administración.
Jefe de Sala.

2.2. Puestos que le reportan al puesto descrito.

2.2.1 Nombre del puesto: N/A

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1. Requerimientos.

- Indispensable. (I)
- Deseable. (D)

| Especificación | Característica | Requerimiento |
|------------------------|---|---------------|
| Educación: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A | D |
| Idioma: | <ul style="list-style-type: none"> ● Español. ● Ingles. ● Leguas Mayas. | I D D |
| Computación: | <ul style="list-style-type: none"> ● N/A | |
| Conocimientos: | <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de limpieza en zonas de preparación de alimentos. | I |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> ● Mínima de 3 meses en adelante. | I |
| Habilidades personales | <ul style="list-style-type: none"> ● Aptitudes Sociales Actitud de servicio, trabajo bajo presión, buena higiene, buenas relaciones interpersonales, respetuoso y amable. | I I |
| Edad | 18 años en adelante. | D |
| Sexo | Masculino/Femenino. | D |

4. OBJETIVO DEL PUESTO.

El encargado de "Limpieza" es el responsable de realizar una rutina extra a la limpieza en los turnos de los fines de semana gracias a la alta cantidad de clientes en las instalaciones. Su apoyo es necesario tanto en las áreas de cocina como en el área de sala.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Responsabilidad.

- Cumplimiento con las normas de higiene y limpieza.
- Apoyo en las áreas necesarias.
- Limpieza a inmuebles dentro de las instalaciones.

5.2 Autoridad.

- Controla los resultados de "Limpieza"

6. FUNCIONES.

- Realizar una rutina de limpieza a lo largo del servicio dentro del área de "Sala".
- Apoyar al área de "Lava platos" dentro de las posibilidades.
- Apoyar con limpieza de pisos y mesas tanto dentro como fuera de las instalaciones.
- Realizar una limpieza general al finalizar el servicio.

9. GLOSARIO

Jerarquía: Conjunto de personas que encabezan (por ser las más importantes o relevantes) una organización jerárquica.

Duplicidad: Circunstancia de ser doble una determinada cosa.

Aspirar: Desear o querer conseguir lo expresado por un complemento introducido por a.

Omisión: Falta por haber dejado de hacer algo necesario o conveniente en la ejecución de una cosa o por no haberla ejecutado.

Irracionales: Que es absurdo o que no obedece a la razón.

Proveeduría: Cargo u oficio de proveedor.

Entidades: Representa a un colectivo como una unidad, especialmente considerada como persona jurídica.

Logística: La logística son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción.

Monopolísticas: Existe un alto número de vendedores en el mercado que tienen un cierto poder para influir en el precio de su producto.

Acaparamiento: Acumular cosas que también los demás desean o necesitan, en especial artículos comerciales que se prevé que escasean o se encarecen.

Especulación: Idea o pensamiento no fundamentado y firmado sin atender a una base real.

Discrecionalidad: Cualidad de discrecional, es decir, la actuación de algo o alguien sin la influencia de una norma o regla.

Innovación: La innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado.