



SISTEMATIZACIÓN YO PARRILLO

Talento Humano – Selección de Personal

PROYECTO DE GRADO
PARA OBTENER EL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

PRESENTAN:

AUTOR

RODRIGUEZ RODRIGUEZ IVÁN FELIPE

ASESORES:

MARTINEZ ALBARRACIN CARLOS EDUARDO

Administrador de empresas

Magister en administración de las organizaciones

ZIPAQUIRÁ (ABRIL 25 2022)

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia, a mi mamá por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria, a lo largo de mi vida y a lo largo de mi crecimiento personal, a Yo Parrillo que ha sido un gran apoyo durante el desarrollo de mi carrera, gracias por permitirme realizar mis prácticas profesionales en este establecimiento. A todas las personas especiales que me acompañaron, me ayudaron, durante mi proceso académico, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano y a mi tutor Carlos Martínez que me asesoro durante todo el proceso.

Tabla de contenido

iv

1.	Introducción	1
2.	Objetivos de la sistematización.....	2
	2.1 Objetivo general.....	2
	2.2 Objetivos específicos	2
3.	Marco teórico referencial	3
	3.1 Marco institucional	3
	3.2 Historia.....	4
	3.3 Marco contextual	4
	3.4 Marco teórico	6
	3.5 Marco Legal	9
4.	Planeación y metodología.....	11
	4.1 Formulación del problema de aprendizaje.....	11
	4.2 Línea de acción y proyecto formativo	12
5.	Reconstrucción de la experiencia.....	13
	5.1 Momentos históricos y experiencias.....	13
6.	Propuesta.....	19
7.	Conclusiones y recomendaciones	34
8.	Referencias.....	35

Tabla de Ilustraciones

v

Ilustración 1 Logo Yo Parrillo	3
Ilustración 2 Organigrama Yo Parrillo	19
Ilustración 3 Diagrama de flujo contratación de personal	21

Tabla 1 Cronograma	15
Tabla 2 Perfil Mesero.....	22
Tabla 3 Perfil capitán	23
Tabla 4 Perfil Caja	25
Tabla 5 Control del proceso de selección entrevista 1	29
Tabla 6 Control del proceso de selección entrevista 2.....	30
Tabla 7 Proceso de capacitación.....	32

RESUMEN

El presente trabajo está basado en la experiencia durante el desarrollo de la práctica profesional desarrollada con vínculo laboral - certificación laboral en el establecimiento Yo Parrillo, durante la experiencia se evidencio que había un proceso de selección de personal que se puede mejorar con el fin de fortalecer cada una de las áreas de este establecimiento, se analizó el actual proceso de selección de personal en la gestión del talento humano con el fin de consolidar estrategias que generen oportunidades de mejora en el desarrollo de la transformación estableciendo un proceso claro y documentado con diferentes formatos los cuales ayudaran a las personas que realizaran este proceso de selección de personal, generando una descripción detallada de cada uno de los cargos que se desempeñan en el establecimiento gastronómico Yo Parrillo al ser implementado traerá el beneficio de fortalecer cada sector y en este caso el talento humano generando un proceso de selección personal adecuado

Palabras clave: Talento humano, selección de personal, empresas, restaurantes, organización

ABSTRACT

The present work is based on the experience during the development of the professional practice developed with labor bond - labor certification in the Yo Parrillo establishment, during the experience it was evidenced that there was a personnel selection process that can be improved in order to strengthen In each of the areas of this establishment, the current personnel selection process in the management of human talent was analyzed in order to consolidate

strategies that generate opportunities for improvement in the development of the transformation, establishing a clear and documented process with different formats. which will help the people who will conduct this personnel selection process, generating a detailed description of each of the positions that are conducted in the gastronomic establishment Yo Parrillo, when implemented, it will bring the benefit of strengthening each sector and in this case the talent generating an adequate personal selection process either

Keywords:

Human talent, personnel selection, companies, restaurants, organization

1. Introducción

En toda organización el factor humano es uno de los elementos más importantes que puede tener una empresa, son las personas que hacen que un proyecto tenga una misma dirección y funcione adecuadamente, los funcionarios son la base de toda sociedad sólida y duradera, así mismo fortalecer el sector de recursos humanos reforzando el proceso de selección es de suma importancia

Yo Parrillo al igual que todas las empresas, cuenta con un sistema de contratación de personal, de esta manera surgen ideas y propuestas argumentado una mejor manera de formalizar y contratar nuevo personal, orientado a los diferentes procesos de selección de personal, en donde se debe cumplir con normas establecidas para que se actué de forma adecuada frente a cada uno de los procesos que se van a estandarizar. Estos procesos de selección laboral establecidos contribuyen también a que se garantice la seguridad en la organización y para cada uno de los establecimientos gastronómicos.

Los diferentes procesos se desarrollarán con ayuda de Técnicas de selección de personal (Ramos Ramos, 2012) argumenta y describe cual debe ser adecuado proceso de selección de personal en las organizaciones

2. Objetivos de la sistematización

2.1 Objetivo general

- Identificar en Yo Parrillo las estrategias y procesos del factor humano que se debe implementar en los funcionarios, en el marco de las normas legales vigentes, facilitando su optimización y poder garantizar la tranquilidad laboral de la organización.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores que hacen parte e influyen en la contratación de nuevos funcionarios en el restaurante Yo Parrillo
- Analizar el proceso de selección de personal del restaurante Yo Parrillo para optimizar la productividad en contexto de las normas legales vigentes
- Optimizar el proceso de selección de personal a partir del diseño de formatos de gestión humana en Yo Parrillo

3. Marco teórico referencial

3.1 Marco institucional

Yo parrillo

Yo Parrillo es un restaurante donde tu parrilla, eres el protagonista de la experiencia al parrillar en la comodidad de tu mesa tu corte principal. Así es, tenemos una parrilla en cada mesa y los implementos necesarios para que puedas parrillar tu corte en el tiempo y termino deseado, apoyado por nuestro personal quien te dará algunos tipos de parrilla. Todo lo demás – entradas, bebidas y acompañamientos – llegan preparados a la mesa. (Yo Parrillo, 2017)



Ilustración 1 Logo Yo Parrillo

(YoParrillo, 2021)

3.2 Historia

La idea surge cuando uno de los socios tiene una experiencia académica en Corea del sur donde hay restaurantes que en interiores hay parrillas y planchas donde cada persona cocina, a partir de esta experiencia académica vio la necesidad de suplir una necesidad en Colombia de que muchas personas no tienen un espacio para realizar un asado, fue un proceso de 2 años diseñando el plan de negocio, buscando el lugar, diseñando las mesas y finalmente el 19 de diciembre de 2015 Yo Parrillo abrió sus puertas.

El primer día se decidió invitar a los familiares y amigos más cercanos realizando un tipo de prueba piloto y fue todo un éxito la gente empezó a llegar, se llenó el restaurante, no se estaba preparado para ese voleo, no había equipos para comandar, la persona que recibía también atendía pero esa fue la mejor escuela, ese día fueron 8 personas entre meseros y cocina los cuales eran personas cercanas a los socios algunos de Bogotá, en las políticas del restaurante esta tratar de que todos los comensales se vayan satisfechos con el servicio prestado, los cortes y la atención.

Yo Parrillo es beneficiario del fondo emprender capital semilla para iniciativas innovadoras en el cual fueron condonados los recursos (Alejandra, 2020)

3.3 Marco contextual

Desarrollando la práctica profesional se evidencio que se puede mejorar algunos métodos en el área de talento humano, precisamente durante el proceso de selección de personal, cuando una persona se enferma o no puede asistir con una justa causa no hay plan

de contingencia, el proceso de selección de personal se pueden realizar unas acciones de mejora

¿cuál es la capacitación para una persona nueva y el protocolo de una entrevista habitual de selección?

¿Cuál es el proceso de selección de personal que más se adecua a Yo Parrillo y Decidir fuentes de reclutamiento?

¿Cómo Analizar y describir la vacante y establecer el perfil de los candidatos?

Dentro de cada organización es de suma importancia generar una descripción detallada de la vacante que está disponible “La empresa deberá describir el perfil idóneo que deberá incorporar la persona que venga a cubrir el puesto. Deberá evitar el error de buscar al «mejor»; el candidato óptimo es el que disponga de un perfil adecuado al puesto. Es importante, por lo tanto, que efectúe una descripción objetiva de las características que debe aportar el candidato y que le facilitarán un desempeño exitoso de su función. Este instrumento tiene la finalidad de facilitarle tal descripción”. (Triginé J. y., 2012)

Por eso, desde la sistematización de la práctica profesional, se busca realizar un proyecto enfocado en la comunidad en este caso desde el área de recursos humanos, identificando las problemáticas en la organización. Así pues, mediante el siguiente trabajo se quiere dar a conocer cómo se desarrolla y se elabora el proyecto de como seleccionar el perfil que mejor se acopla a la vacante que se está ofertando, tomando los factores que abarcan a la empresa y por supuesto la comunidad, como lo son los factores externos y los factores internos, brindado mediante este proyecto una mejora a las diferentes condiciones que pueden encontrarse allí.

Las competencias son, pues, aquellas características que subyacen en una persona y que se hallan causalmente relacionadas con una actuación exitosa en un determinado puesto de trabajo o función. El valor de las competencias también estriba en el hecho de que pueden no tan sólo identificarse, sino también evaluarse por medio, sobre todo, de comportamientos observables. (Triginé & Gan, 2012)

De los errores más comunes en las pequeñas empresas es que no se considera un adecuado proceso de selección de personal y mucho menos una entrevista formal con parámetros establecidos, la cual es la base fundamental para la selección de personal

3.4 Marco teórico

El proceso de reclutamiento y selección de personal es importante para toda organización, esta es la base fundamental de toda empresa

Análisis y descripción de puestos

El puesto se define básicamente como: “La posición definida dentro de la estructura organizacional, es decir, una posición formal dentro del organigrama, con un conjunto de funciones a su cargo” (Zelaya Lücke, 2006). Zelaya Lücke nos dice que se debe realizar el análisis de cada lugar dentro de la empresa, clasificar y adecuar espacios en el cual los funcionarios se puedan desempeñar adecuadamente

Define el análisis de puestos como: “El procedimiento sistemático de reunir y analizar información sobre: El contenido de un puesto o tareas a realizar, los requerimientos específicos, el contexto en que las tareas son realizadas y qué tipo de personas se requieren para desempeñarlo” (Zelaya Lücke, 2006). Es proceso de selección de personal es una manera en la cual se puede reunir en forma sistemática toda la información necesaria para

tener claro cuáles son los requisitos y características que debe cumplir las personas que se presenten a esta vacante

Define rendimientos estándar, lo que permite realizar correctas evaluaciones.

Es vital en los planes de sucesión.

Otros usos. Para analizar los flujos de información de una compañía.

Se ha de tener en cuenta que, a partir de una correcta definición de puestos, se lograra una mayor eficiencia en el reclutamiento y selección de nuevos empleados. En este sentido “una adecuada definición del puesto, con su correspondiente descripción, no sólo facilita la búsqueda del nuevo colaborador, sino que será un documento imprescindible cuando se quiera hacer un Job hosting (oferta de trabajo), una promoción interna, una búsqueda en el mercado, la evaluación de desempeño del ocupante de la posición y de las restantes funciones del área” (Alles, 2014)

Clasificación de los puestos

Para una correcta descripción de puestos Castillo, et al. considera que es importante, iniciar con la clasificación de los puestos:

Información base del análisis de puestos:

“Se requiere de mucha información para lograr el análisis de puesto con éxito, a través de esta, el analista identifica los deberes y las responsabilidades actuales del puesto, además de otros datos importantes como las funciones básicas del puesto con el fin de determinar las habilidades requeridas para el puesto” (Robert , 2005, pág. 89).

El análisis del puesto es demasiado importante, desde este punto se empieza a formar una estructura jerárquica y nos ayuda a fortalecer las empresas, si se tiene claro cada uno de los lugares de la empresa se puede filtrar de una mejor manera el candidato a la vacante, se puede tener claro las habilidades con las que debe contar

“Las actividades del puesto y comportamiento asociado, los estándares de rendimiento, máquinas u otros elementos necesarios, las condiciones laborales o contexto de la posición y requerimientos de personalidad” (Maine , 2014).

El funcionamiento correcto de una empresa parte de la mejora continua, de siempre estar pensando en el mañana para ser mejor, desde el recurso humano mejorando las capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos, para mejorar funcionarios con mejores ideales como personas y como personas, desarrollando diferentes tipos de motivación para que estar personas se sientan a gusto desarrollando sus actividades

Un buen proceso de selección debe ser beneficioso tanto para la empresa contratante como para el nuevo colaborador, para ello es necesario que se definan correctamente los puestos de trabajo.

“La Teoría Y se basa en que a las personas les gusta el trabajo, de manera que es natural para ellos como otras necesidades básicas de la vida. Las personas se sienten motivadas hacia el trabajo, la forma en que se puede comprometer a las personas con los objetivos de la empresa se basa en las recompensas por la realización” (Gestion , 2017). En diferentes ocasiones la remuneración es el cumplimiento de la meta trazada como parte del desarrollo de sus actividades, los empleados buscan ir un paso más allá de los demás, proponen y buscan la mejora progresiva, una de las maneras en la cuales se puede motivar es reconociendo trabajo que están realizando y comprometiéndose a la mejora con constantes retroalimentaciones

También es importante para averiguar el estilo personal, temperamento y habilidades sociales con las que se cuenta o dispone el candidato, así como sus puntos fuertes y débiles ante los demás candidatos. Se orienta a fijar un puente de comunicación que posibilite el diálogo franco entre ambas partes”. (Barranco Martos, 2013). Durante toda

entrevista es fundamental validar la información que tiene la persona que se postula sobre la empresa, a que se dedica, como lo realiza, validar información en redes sociales o en la página web de la empresa, en este caso al gremio de los establecimientos gastronómicos de debe tener en cuenta el menú o carta ya que este cumple un papel fundamental, tener conocimiento sobre los platos que se comercializan y llegar con información va a dar un plus sobre las demás personas postuladas

3.5 Marco Legal

Dentro del establecimiento gastronómico Yo Parrillo se tiene la premisa de cumplir con cada uno de los requisitos exigidos por la ley y se basa en la ley 100 de 1993 “a Seguridad Social Integral es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad”. (secretaría del senado, 1993) El restaurante está al día con los requisitos legales que exigen los diferentes entes de control. Los sueldos de los empleados se liquidan de acuerdo con el salario mínimo, se cumplen con todas las normas de sanidad y se garantiza a los empleados todos los beneficios a los que por ley tienen derecho

- ❖ Beneficios obligatorios para los empleados
- ❖ El restaurante cumple con beneficios para los empleados como Salario promedio, Seguro médico, Asignación Familiar, Vacaciones, Capacitaciones, Licencia por maternidad/paternidad

- En el restaurante se trabaja proporcional al salario mínimo por lo cual los aportes al fondo de pensión se realizan según los días que laboren
- legislación laboral – salarial – salario mínimo y horas extras
- ❖ El contrato laboral que se maneja en yo Parrillo es un contrato a término indefinido proporcional a las horas que trabaje, la hora se paga a lo establecido por la ley y las respectivas horas extras tienen sus recargos

Se cumplen con todos los requisitos exigidos por la ley en cuestión de contratación laboral

“En Colombia no se exige una forma determinada para celebrar contratos de trabajo, por lo que puede celebrarse mediante firma digital e incluso de manera verbal. Además, existen diferentes modalidades de contrato para la vinculación laboral. El contrato varía de acuerdo con la duración o la naturaleza de las labores a desempeñar. En cada contrato de trabajo es posible pactar un periodo de prueba, durante el cual cualquiera de las partes puede terminar el contrato de forma unilateral”. (Investincolombia, 2021), tener un contrato laboral trae muchos beneficios, en este caso en el establecimiento gastronómico Yo Parrillo se cuenta con un contrato laboral a término indefinido, el cual se divide en dos, de tiempo parcial y de tiempo completo.

El restauere tiene servicio viernes, sábado, domingos y días festivos, gran parte de los empleados desarrollan sus funciones únicamente los fines de semana. Son personas que están desarrollando sus estudios universitarios y son personas que desde una corta edad están realizando sus aportes a fondo de pensiones lo cual es bueno para el futuro de cada persona, se tiene un salario mínimo proporcional a los días laborados más las propinas y se laboran ocho horas diarias diurnas, el establecimiento no tiene servicio diurno.

4. Planeación y metodología

La metodología de la investigación se fundamenta en realizar un análisis interno estableciendo fortalezas y debilidades que permita diagnosticar el proceso de selección y contratación del recurso humano, para ello se ha apoyado en una serie de trabajos de investigación, entre ellos páginas web como soporte documental y analítico para la construcción de una propuesta en este documento, adicional se analiza las normas legales vigentes en el marco de la administración del factor humano en las organizaciones como consecuencia en de la práctica profesional desarrollada en este establecimiento gastronómico.

4.1 Formulación del problema de aprendizaje

¿Qué estrategia de gestión humana se debe implementar en los funcionarios del restaurante Yo Parrillo a través de las normas legales vigentes en el entorno laboral que garantice la tranquilidad laboral de la organización?

4.2 Línea de acción y proyecto formativo

En cuanto a la línea de acción y proyecto formativo se debe contextualizar que esta pretende enfocar el proyecto o la practica en este caso, a la mejora de la organización gastronómica en el escenario del factor humano, La definición más tradicional de proyecto es la de un esfuerzo planificado, temporal y único, realizado para crear servicios que agreguen valor o provoquen un cambio beneficioso. Esta definición afirma la forma de desarrollar las actividades que se basa en procesos en la cual se opera en forma permanente el restaurante YO PARRILLO.

En este se identifican como los funcionarios o empleado tácitamente desarrollan procesos productivos por intuición en la productividad y prestación del servicio en yo parrillo al igual que los directivos de esta intuyen y aplican estrategias personales sin tener una estructura definida en los procesos de recursos humanos en particular su vinculación, método de selección de personal, y estrategias de retención con diferentes empleados, facilitando la comprensión del practicante en identificar las necesidades estructurales organizacionales en el recurso humano en el marco normativo que permita desarrollar y proyectar soportes documentales (Formatos) y construir un diagrama de procesos.

5. Reconstrucción de la experiencia

5.1 Momentos históricos y experiencias

Durante el proceso de la práctica profesional se pudo afianzar diferentes conceptos que se vieron en el proceso teórico en la universidad, aunque es muy diferente lo teórico a lo práctico, en la universidad se realizan trabajos sobre organizaciones con el fin de tratar de acercarnos un poco a la realidad, pero dentro de la organización ya es diferente, personalmente miraba todos y cada uno de los procesos desde un macroentorno ya que cualquier error que se cometa puede perjudicar terriblemente a la empresa, así mismo el acompañamiento que realizó la interlocutora Alejandra Prado fue muy bueno ayudó a reforzar conocimientos, brindó confianza y realizó retroalimentaciones de cada uno de los procesos

Durante la formación y creación de cada empresa se deben fortalecer todos y cada uno de los factores que la componen y uno de ellos son los recursos humanos y dentro de ella se desarrollara el proceso de selección de personal uno de los procesos más importantes debido a que van a ser las personas encargadas de realizar diferentes actividades dentro de la organización

Super importante tener un proceso claro para todo el gremio de establecimientos gastronómicos ya que este en muy poco el porcentaje de establecimientos MiPymes que cuentan con un proceso de selección de personal establecido

En el establecimiento gastronómico yo Parrillo ubicado en el municipio de Sopó Cundinamarca no cuenta con un departamento de recursos humanos definido en diferentes oportunidades se intenta realizar un proceso de selección de personal en el cual incluyen una entrevista para las personas que se postulen a la vacante, que se tiene pero no es nada formal no se tienen preguntas concretas no se tiene un formato de seguir, se tiene detallada

cada una de las funciones que se deben desempeñar en cada cargo y se le da una introducción de cuál es la metodología del restaurante y tipo de contrato que se manejan y el control de las propinas dentro de la empresa.

Así mismo un punto negativo es que el restaurante no ofrece ningún tipo de motivación a los empleados, no se ofrece una despedida de empresa a final de año, lo cual no ayuda a generar un sentido de pertenencia de la misma manera la empresa no cuenta con un código de ética por escrito sin embargo cuenta con diferentes valores que se proyectan y ayudan a generar un mejor ambiente dentro de la organización

Así mismo se pretende implementar un modelo para presentar las quejas y reclamos dentro de la organización para los empleados el cual consiste en depositar los comentarios en un buzón para realizar una mejor trazabilidad a los diferentes inconvenientes que se presenten.

El implementar los contratos bajo todos los requisitos que exige la ley es un motivo para la permanencia dentro del restaurante ya que la mayoría de las personas que trabajan en el restaurante son jóvenes entre los 18 y 23 años, los cuales no han tenido nunca un empleo formal con todas las características que rige la ley

Tabla 1 Cronograma

Cronograma					Diagrama de Gantt														
Objetivos específicos	Lista de actividades	Duración (semanas)	Fecha inicio	Fecha final	Semanas														
					2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2		
Anteproyecto	Definir el tema	2	2-ago	13-ago	█														
	Realizar el documento	2	16-ago	27-ago	█														
Identificar los factores que hacen parte e influyen en la contratación de nuevos funcionarios en el restaurante Yo Parrillo	Verificación de Afiliaciones	2	30-ago	10-sep			█												
	Crear organigrama	3	13-sep	1-oct			█												
	Tiempo de rotación personal	3	4-oct	22-oct				█											
Analizar el proceso de selección de personal del restaurante Yo Parrillo para optimizar la productividad en contexto de las normas legales vigentes	Analizar el actual proceso	2	25-oct	5-nov						█									
	Analizar tipo de contrato	3	8-nov	26-nov							█								
	Analizar puestos	3	1-feb	18-feb								█							
Plantear un proceso de selección de personal guiado de formatos con el cual se pueda optimizar este	Analizar norma vigente	3	21-feb	11-mar									█						
	Crear Formatos de entrevista	2	14-feb	25-mar										█					
	Formatos de capacitación	2	28-mar	8-abr											█				
Conclusiones y recomendaciones	Propuesta	2	11-abr	25-abr														█	
Revisión final del documento	Verificación con el tutor	2	2-ago	25-abr	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Fuente: Elaboración Propia

Descripción de las funciones que se desempeñan en el restaurante Yo Parrillo

Cocina Caliente

En el pre y post servicio, es un auxiliar de cocina (labores de picado, porciones y alistamiento de su mise en place; lavado y limpieza). Durante el servicio se ocupa de freír, parrillar y cocinar a la plancha. Reporta al Chef las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Cocina fría

En el pre y post servicio, es un auxiliar de cocina (labores de picado, porciones y alistamiento de su mise en place; lavado y limpieza). Durante el servicio elabora y prepara productos fríos como acompañamiento de los platos fuertes. Reporta al Chef las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Ventanilla

En el pre y post servicio, es un auxiliar de cocina (labores de picado, porciones y alistamiento de su mise en place; lavado y limpieza). Durante el servicio supervisa y hace la respectiva entrega de los productos terminados dando cumplimiento a los estándares de calidad de la compañía. Reporta al Chef las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Steward

En el pre y post servicio, es un auxiliar de cocina (labores de picado, porciones y alistamiento de su mise en place; lavado y limpieza). Durante el servicio, realiza labores de lavado, limpieza, desinfección y aseo en general del menaje, el restaurante y demás áreas que incluyan el restaurante, cocinas y espacios comunes. Debe garantizar la correcta limpieza bajo los parámetros de calidad. Reporta al Chef las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Caja

En el pre-servicio monta los sistemas toma pedidos y verifica su correcto funcionamiento, verifica que los meseros tengan la estación de servicio debidamente equipada para el servicio, especialmente lo relacionado con los individuales y el Menú. En el servicio se ocupa prioritariamente de la caja, de asignar turnos, de tomar órdenes de turno y de pasar turnos a mesa. Expide y cierra cuentas. En el post servicio hace el cierre de caja, elabora y paga la nómina. Reporta al Administrador las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Host

mise en place de la zona de mesas. Durante el servicio, recibe a los clientes, les explica el concepto, los ubica en mesa según tengan o no reserva, supervisa servicio al cliente y grado de satisfacción de los clientes. Reporta al Administrador las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Despachos de Bar

En el pre y post servicio, es un auxiliar montaje, limpieza y mise en place de la zona de mesas. Durante el servicio, identifica de manera acertada los diferentes tipos de bebidas preparadas y postres; reporta al Capitán de meseros las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Despachos de Cocina

En el pre y post servicio, es un auxiliar montaje, limpieza y mise en place de la zona de mesas. Durante el servicio, identifica de manera acertada los diferentes cortes, acompañamientos y entradas; reporta al Capitán de meseros las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

Chef

Lidera a todos el personal de cocina. Hace requisiciones de compra según las fichas técnicas acordes a la calidad del restaurante, recibe las compras, responsable directo del inventario (cantidades, calidades, vencimientos). Elabora el recetario y verifica que en todas las preparaciones se tenga en cuenta, supervisa la elaboración de preparaciones propias y en general de todo el montaje para el servicio. En el servicio es el encargado del funcionamiento a todo nivel de la cocina. En el post servicio vela por la correcta limpieza y desinfección de las áreas de cocina, bar, patio y baños. Reporta al Chef las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo.

Capitanes

Lidera todo el personal de mesas, Hace requisiciones de compra según las necesidades y fichas técnicas acordes a la calidad del restaurante. Revisa en el pre y post servicio, montaje, limpieza y mise en place de la zona de mesas, supervisa en general de todo el montaje para el servicio. En el servicio es el encargado del funcionamiento a todo nivel de mesas. En el post servicio vela por la correcta limpieza y desinfección de las áreas de mesas, parrillas, patio y baños. Reporta al administrador las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo.

(Alejandra, 2020)

6. Propuesta

Se plantea para cada puesto encontrar un perfil profesional donde se puedan clasificar cada una de las características, especificando las políticas que debe cumplir cada aspirante

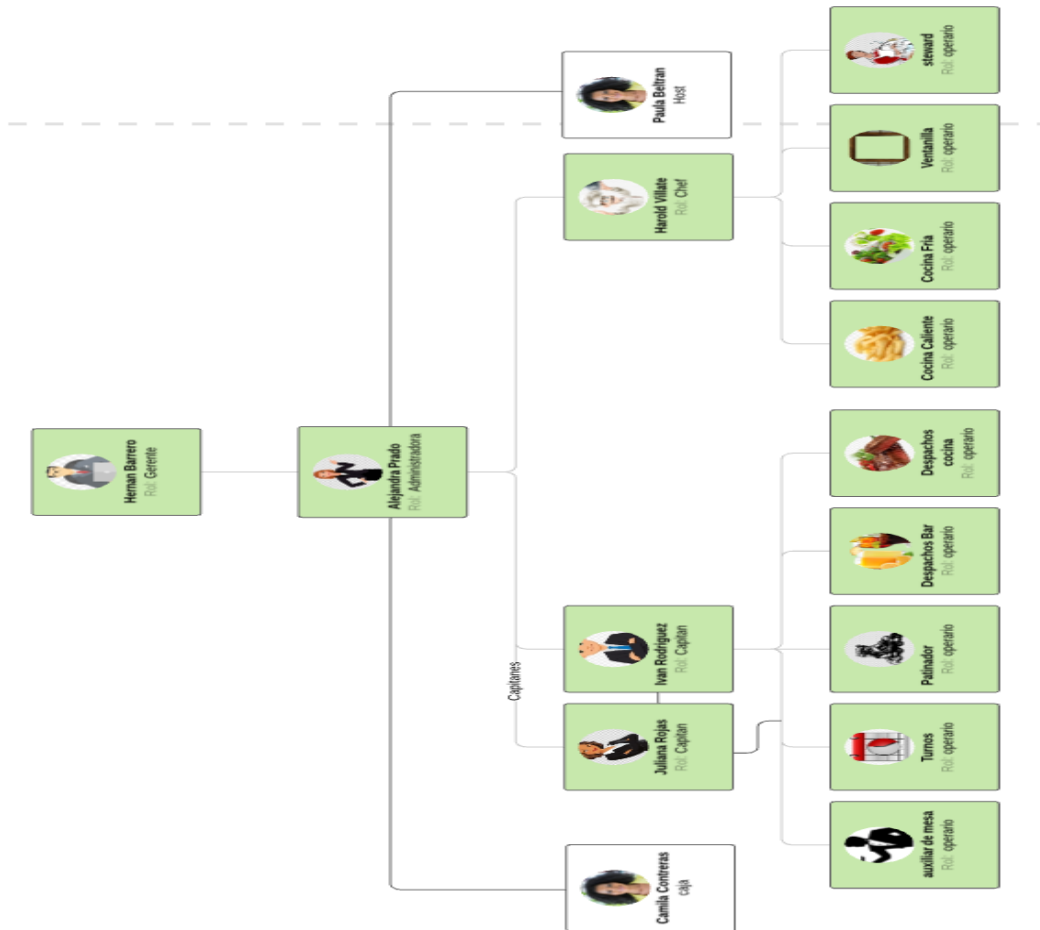


Ilustración 2 Organigrama Yo Parrillo

Fuente: Elaboración propia

Se plantea un diagrama de flujo en el cual se grafica el proceso de selección de personal adecuado para el restaurante y parrillo y una descripción de cada uno de los puestos de trabajo

En esta empresa se trabaja todos los viernes, sábados, domingos y festivos del año, las personas que trabajan los fines de semana y ocasionalmente los viernes y días de semana cuentan con un contrato de termino indefinido a término parcial y las personas que trabajan todos los días el chef y el auxiliar administrativo tienen un contrato de termino indefinido de tiempo completo

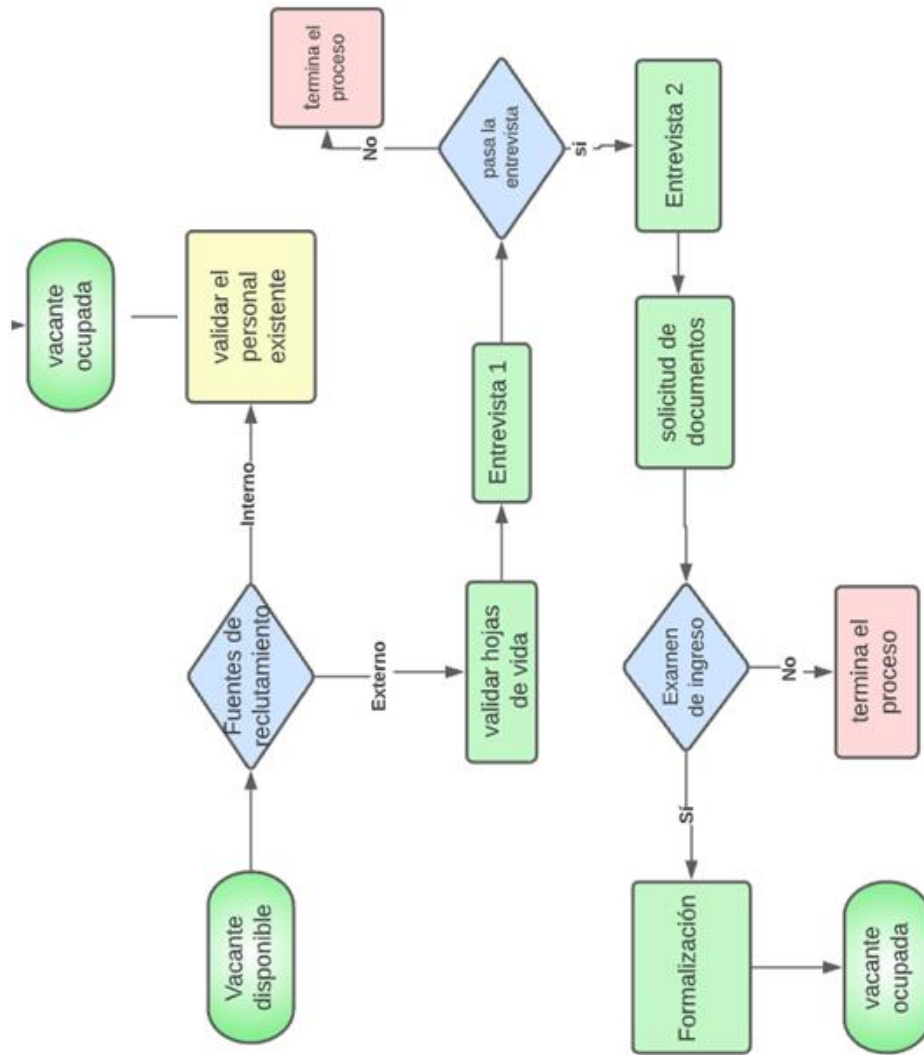


Ilustración 3 Diagrama de flujo contratación de personal

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Perfil Mesero

1. PERFIL DEL CARGO

Área	MESAS
Puesto de trabajo	MESERO
Formación	Ninguna. Se prefiere técnico en mesa y bar
Experiencia	Ninguna. Se prefiere quien haya tenido tres o más meses en restaurantes, clubes o referentes
Competencias	Ética y confiabilidad, trabajo en equipo, Calidad de trabajo: Orden y limpieza. Orientación al servicio Capacidad de trabajar en situaciones de estrés y mucho movimiento Control eficiente de tiempos Adaptación Sociabilidad Trabajo en equipo Buena memoria Habilidades sociales
Conocimientos	Mesa y bar, servicio al cliente
Actitudes	Capacidad para seguimiento de normas y orientación al servicio

Descripción de las funciones que se desempeñan en el restaurante Yo Parrillo

En el pre y post servicio, es un auxiliar montaje, limpieza y mise en place de la zona de mesas. Durante el servicio, asesora al cliente en la elección de sus bebidas y cortes, toma órdenes, las comanda, monta la mesa, se encarga personalmente del encendido y control de temperatura de las parrillas, reirá loza de las mesas y responde a las necesidades de los comensales. Reporta al Capitán de meseros las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

2. DESCRIPCIÓN OCUPACIONAL DE LOS CARGOS

Horario Laboral: Turno de 8 horas De viernes a Domingo y lunes festivo

Riesgo:

Riesgo	Factor de Riesgo	Valoración	Prioridad
Mecánico	Manejo de equipos y herramientas manuales Superficies calientes	II III	Media Baja
Físico	Di confort térmico por frío y calor	II	Media
Biológico	Microorganismos, bacterias y virus	III	Baja

Ergonómico	Carga estática de pie	II	Media
	Carga dinámica por movimientos repetitivos	II	Media
	Carga dinámica por esfuerzos	II	Media
	Posturas incómodas	II	Media
	Carga dinámica por sobre esfuerzos de la voz	II	Media
Físico – Químico	Productos y elementos inflamables a altas temperaturas	III	Baja
Psicosocial	Condición de la Tarea	III	Baja
	Atención de Clientes	II	Media
Condiciones Seguridad	Locativo (deficiencias de orden y aseo, desniveles y pisos irregulares)	II	Media

Fuente (Alejandra, 2020) actualizado por Iván Rodríguez 2022

Tabla 3 Perfil capitán

Área	MESAS
Puesto de trabajo	CAPITAN DE MESEROS
Formación	Ninguna. Se prefiere técnico en mesa y bar
Experiencia	Ninguna. Se prefiere quien haya tenido tres o más meses en restaurantes, clubes o referentes
Competencias	<p>Ética y confiabilidad, trabajo en equipo, Calidad de trabajo: Orden y limpieza. Orientación al servicio Capacidad de trabajar en situaciones de estrés y mucho movimiento Control eficiente de tiempos Adaptación Sociabilidad Trabajo en equipo Buena memoria Habilidades sociales Liderazgo Solución asertiva de conflictos Excelentes relaciones interpersonales</p>
Conocimientos	Mesa y bar, servicio al cliente
Actitudes	Capacidad para seguimiento de normas y orientación al servicio

Descripción de las funciones que se desempeñan en el restaurante Yo Parrillo

En el pre y post servicio, asigna funciones y lidera bajo su responsabilidad a los auxiliares en el montaje, limpieza y mise en place de la zona de mesas. Durante el servicio, supervisa el buen funcionamiento en zona de mesas, es el puente de comunicación entre la zona de mesas y la cocina, vela porque los meseros tengan en el tiempo y calidad requerida todos los insumos requeridos por el cliente, llena los vacíos de los meseros y despachadores, está personalmente pendiente de las molestias relacionadas con la atención al cliente. Reporta al Administrador las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

2. DESCRIPCIÓN OCUPACIONAL DE LOS CARGOS

Horario Laboral: De viernes a Domingo y lunes festivo de 10:00 am a 7:00 p.m. **Turno** fijo, diurno

Riesgo:

Riesgo	Factor de Riesgo	Valoración	Prioridad
Mecánico	Manejo de equipos y herramientas manuales	III	Baja
	Superficies calientes	III	Baja
Físico	Inconfort térmico por frío y calor	II	Media
Biológico	Microorganismos, bacterias y virus	III	Baja
Ergonómico	Carga estática de pie	II	Media
	Carga dinámica por movimientos repetitivos	III	Baja
	Carga dinámica por esfuerzos	III	Baja
	Posturas incómodas	II	Media
	Carga dinámica por sobre esfuerzos de la voz	II	Media
Físico – Químico	Productos y elementos inflamables a altas temperaturas	III	Baja
Psicosocial	Condición de la Tarea	III	Baja
	Atención de Clientes	II	Media
	Dirección de personal	II	Media
Condiciones Seguridad	Locativo (deficiencias de orden y aseo, desniveles y pisos irregulares)	II	Media

Fuente (Alejandra, 2020) actualizado por Iván Rodríguez 2022

Tabla 4 Perfil Caja

1. PERFIL DEL CARGO

Área	Caja
Puesto de trabajo	Cajero
Formación	Ninguna. Se prefiere técnico o profesional en administración
Experiencia	Ninguna. Se prefiere quien haya tenido tres o más meses en restaurantes, clubes o referentes
Competencias	<p>Ética y confiabilidad, trabajo en equipo, Calidad de trabajo: Orden y limpieza. Orientación al servicio Capacidad de trabajar en situaciones de estrés y mucho movimiento Control eficiente de tiempos Adaptación Sociabilidad</p> <p>Trabajo en equipo Buena memoria Habilidades sociales Liderazgo Solución asertiva de conflictos Excelentes relaciones interpersonales Capacidad de empatizar</p>
Conocimientos	Excel, nómina, servicio al cliente, mesa y bar,
Actitudes	Capacidad para seguimiento de normas y orientación al servicio

Descripción de las funciones que se desempeñan en el restaurante Yo Parrillo

En el pre-servicio monta los sistemas toma pedidos y verifica su correcto funcionamiento, verifica que los meseros tengan la estación de servicio debidamente equipada para el servicio, especialmente lo relacionado con los individuales y el Menú. En el servicio se ocupa prioritariamente de la caja, de asignar turnos, de tomar órdenes de turno y de pasar turnos a mesa. Expide y cierra cuentas. En el post servicio hace el cierre de caja, elabora y paga la nómina. Reporta al Administrador las tareas asignadas, necesidades, inquietudes y observaciones de los equipos a su cargo

2. DESCRIPCIÓN OCUPACIONAL DE LOS CARGOS

Horario Laboral: De viernes a Domingo y lunes festivo de 10:00 am a 7:00 p.m.

Turno fijo, diurno

Riesgo:

Riesgo	Factor de Riesgo	Valoración	Prioridad
Mecánico	Manejo de equipos y herramientas manuales	III	Baja
Físico	Inconfort térmico por frío y calor	II	Media
Biológico	Virus infecciones y bacterias por manipulación dinero	II	Media
Ergonómico	Carga estática de pie	II	Media
	Carga dinámica por sobre esfuerzos de la voz	II	Media
	Movimientos repetitivos – miembros superiores	II	Media
Físico – Químico			
Psicosocial	Condición de la Tarea	II	Media
	Atención de Clientes	II	Media
Condiciones Seguridad	Locativo (desniveles y pisos irregulares)	III	Baja
	Públicos (robos, atracos)	II	Media

Fuente (Alejandra, 2020) actualizado por Iván Rodríguez 2022

Dentro de Yo Parrillo se ayuda al crecimiento personal como persona y profesionalmente, siempre se brinda esa manera de crecer dentro de la empresa a las personas que así lo desean, lo que se busca es fomentar un personal capacitado el cual pueda trascender ante cualquier situación que se pueda presentar

Dentro de la empresa podemos tener buenos trabajadores y potencialmente aptos para cubrir el puesto que estemos buscando, por lo que a priori, deberíamos valorar la posibilidad de promocionados o de que cambien de área de trabajo si es lo que están

buscando. Lo ideal sería buscar primero dentro de la empresa para así, además de cubrir el puesto, ofrecer desarrollo y promoción a nuestros trabajadores; en caso de no detectar ningún posible candidato interno, buscaríamos fuera. (Ramos Ramos, 2012, pág. 34)

uno de los principios de cada organización debería ser el apoyar a cada empleado al crecimiento personal y generar diferentes tipos de crecimiento dentro de la empresa ya que esto ayuda a tener una visión Makro sobre la organización y para un estudiante de administración de empresas es muy importante

Lo primero que debemos tener claro es que una entrevista es un intercambio de información: por nuestra parte debemos recabar el máximo de información posible y necesaria del candidato al que entrevistamos, pero también debemos proporcionarle la suficiente información sobre el puesto y sobre la empresa para que por su parte pueda valorar su interés y adecuación al mismo. (Ramos Ramos, 2012, pág. 52)

Cada persona que asista a un proceso de selección de personal debe ir con un conocimiento previo, a que se dedica la empresa, en el caso del sector gastronómico se puede leer la carta o el menú ya que en esta época se encuentra mucha información del en internet o en redes sociales de los errores más comunes en las pequeñas empresas es que no se considera un adecuado proceso de selección de personal y mucho menos una entrevista formal con parámetros establecidos, la cual es la base fundamental para la selección de personal

Tabla 5 Control del proceso de selección entrevista 1

**FICHA - CONTROL DE PROCESO DE SELECCIÓN
DOCUMENTO CONFIDENCIAL
YO PARRILLO**

	VACANTE	
	Fecha de inicio	
	Fecha propuesta fin	

	CANDIDATOS	1° ENTREVISTA	RESULTADO
1			
2			
3			
4			
5			
CANDIDATOS RESERVA			
1			
2			
3			
4			
5			

Información

¿Tiene información sobre la empresa? Describa lo que conoce

¿Por qué considera que debe ser el candidato elegido?

¿Cuál es su mayor defecto?

Describa sus fortalezas

¿Qué expectativas tiene de la empresa?

Fuente: Elaboración Propia

Entrevista Estructurada El entrevistador va realizando una serie de preguntas siguiendo un orden lógico (cronológico normalmente) y el entrevistado las responderá prácticamente en un proceso mecánico. En este caso, el papel activo lo juega el entrevistador. (Ramos Ramos, 2012, pág. 59)

Tabla 6 Control del proceso de selección entrevista 2

**FICHA - CONTROL DE PROCESO DE SELECCIÓN
DOCUMENTO CONFIDENCIAL
YO PARRILLO**

	VACANTE	
	Fecha de inicio	
	Fecha propuesta fin	

	CANDIDATOS	ESPECTATIVA SALARIAL	INGLES	AÑOS DE EXPERIENCIA	DISPONIBILIDAD
1					
2					
3					
4					
5					

INFORMACION DE LA ULTIMA EMPRESA

¿última Empresa donde laboro?

¿Tiempo que laboro?

¿Puesto ocupado?

Fuente: Elaboración Propia

Entrevista Estructurada El entrevistador va realizando una serie de preguntas siguiendo un orden lógico (cronológico normalmente) y el entrevistado las responderá prácticamente en un proceso mecánico. En este caso, el papel activo lo juega el entrevistador. (Ramos Ramos, Técnicas de selección de personal, 2012)

Se pretende establecer un protocolo en cuanto a la entrevista y lo principal es que las personas que realizan este proceso de selección de personal, en el cual debe ser claro y deben ser conscientes del papel que juegan en la empresa, en diferentes oportunidades son las personas encargadas de ofrecer un producto o un servicio y no se puede realizar un proceso de selección de personal a las carreras se debe examinar a cada uno de los postulados

Después de haber seguido todos los pasos que hemos establecido a la hora de llevar cabo el proceso de selección, llegamos por tanto al mal del mismo en el que tendremos que tomar la decisión mal: que candidato escoger como el más idóneo para cubrir nuestra vacante.

- Experiencia del candidato

- Empresas en la que ha trabajado
- Puntos fuertes observados en la entrevista
- Puntos débiles observados en la entrevista

Una vez elegido el postulado que más se acerca a la vacante disponible se realizaran diferentes tipos de capacitaciones en las cuales se le entregara un recorrido por todas las instalaciones y se les brindara capacitaciones en los diferentes módulos, Generalidades del restaurante, Funciones del personal, Modalidad de contrato, Aspectos básicos de atención, Situaciones particulares

Dentro de esta propuesta se plante establecer un periodo de prueba de un mes, (cuatro fines de semana) dado que se necesita de un proceso de inducción y capacitación en todo cargo el cual debe contar con diferentes políticas

Tabla 7 Proceso de capacitación

Lista de capacitación		
Introducción a la empresa	Aspectos para conocer	Cocina y mesas
	Concepto del restaurante	Cocina y mesas
	Ficha técnica de productos	Cocina y mesas
	Capacitación maquinaria	Cocina y mesas
Funciones del personal	Cocina caliente	Cocina
	Carnes	Cocina
	Ensaladas	Cocina
	Ventanilla	Cocina
	Patio	Cocina
	Steward	Cocina
Funciones del personal	Capitanes	Mesas
	Meseros	Mesas
	cajero	Mesas

	Patinadores	Mesas
	Patio	Mesas
	despachadores	Mesas
	puerta	Mesas
Legal	Tipo de contrato	Cocina y mesas
	Horario	Cocina y mesas
	propinas	Cocina y mesas
Otros	Inventarios	Cocina y mesas

Fuente: Elaboración Propia

La anterior tabla con el fin de establecer un protocolo para la capacitación de los nuevos funcionarios, adicionalmente preparar constantes capacitaciones para los diferentes cambios que se presenten

7. Conclusiones y recomendaciones

En toda organización el proceso de selección de personal es muy importante, durante el proceso de la práctica profesional realizada en el establecimiento gastronómico Yo Parrillo ubicado en el municipio de Sopó Cundinamarca, se logró identificar y analizar cada uno de los factores externos e internos, mediante un análisis detallado de cada uno de los procesos que hacen parte e influyen en la contratación de nuevos funcionarios.

Asimismo, se pudo realizar un proyecto enfocado en la gestión del talento humano especialmente en la contratación de nuevo personal para el gremio de los restaurantes identificando cada uno de los procesos y procedimientos del factor humano que se deben implementar a través de las normas legales vigentes y generando un proceso en el cual se determina un organigrama de la empresa.

Se analizó el actual proceso de selección de personal, en el cual se determinaron diferentes factores importantes mediante un diagrama de flujo el cual se estableció y describió cada uno de los cargos que se desempeñan en el restaurante adicionalmente se establecieron formatos de entrevista con el fin de establecer unas políticas en cuanto a cómo tener claro un proceso de selección de personal que fortalezca el departamento de recursos humanos, de la misma manera impactar positivamente en el servicio dado que contaremos con un filtro que regulará el proceso de selección para garantizar la mayor satisfacción de los comensales durante su experiencia siendo ellos los protagonistas principales.

La empresa Yo Parrillo contara con una estructura organizacional definida el cual se evidencia gráficamente en el organigrama, con el puesto y la persona que lo está ejecutando, se logró optimizar el proceso de selección de personal a partir del diseño de formatos de gestión humana

8. Referencias

Alejandra, P. (2020).

Barranco Martos, A. (2013). *La entrevista de selección de personal*. CEP. Obtenido de

Barranco Martos, A. (2013). *La entrevista de selección de personal*. Editorial CEP, S.L. <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/50513?page=40>

Investincolombia. (Octubre de 2021). <https://investincolombia.com.co>. Obtenido de

<https://investincolombia.com.co/es/como-invertir/pasos-para-establecer-su-compa%C3%B1%C3%ADa/como-contratar-personal-en-colombia>

Jaramillo Chavez, R. E., & Urquiza Cordoba, P. D. (2018). <http://repositorio.ucsp.edu.pe/>.

Obtenido de

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15610/1/JARAMILLO_CH%C3%81VEZ_ROS_PRO.pdf

Maine , S. (2014). *Análisis y Descripción de Puestos*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/>:

<https://es.slideshare.net/imigrantpunk/analisis-descripcin-de-puestos>

Ramos Ramos, P. (2012). *Técnicas de selección de personal*. Málaga: Editorial ICB.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/120573?page=22>.

Ramos Ramos, P. (2012). *Técnicas de selección de personal*. Malaga: Editorial ICB.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/120573?page=34>.

Robert , N. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Pretince .

Secretaria del senado. (1993). *El sistema de Seguridad Social*. Obtenido de Ley 100:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Triginé, J. y. (2012). *Selección de personal*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos.

Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/62722?page=4>.

Triginé, J., & Gan, F. (2012). *Selección de personal*. Madrid, Spain:

<https://elibro.net/es/ereader/uniminuto/62722?page=4>.

Yo Parrillo. (19 de 12 de 2017). *yoparrillo*. Obtenido de www.yoparrillo.com:

<http://www.yoparrillo.com/>

YoParrillo. (2021). *Inicio Yo Parrillo*. Obtenido de <https://www.yoparrillo.com/>

Zelaya Lücke, J. (2006). *https://editorial.uned.ac.cr*. Obtenido de Clasificación de Puestos:

<https://editorial.uned.ac.cr/book/U05378>