



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURISMO
Y GASTRONOMÍA**

Carrera de Administración Hotelera

**DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO DE MESERO
Y PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN
DEL DESEMPEÑO DEL RESTAURANTE LA RETAMA,
PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**

Monografía para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración Hotelera

LUCÍA CALMELL DEL SOLAR MALPARTIDA

Asesora:
Victoria Córdova

Lima - Perú

2014

A mi familia,
la fuerza que me impulsa
a ser mejor todos los días;
a ellos que me enseñaron
que lo más importante
en la vida es saber ser feliz.

RESUMEN

El presente trabajo se centró en la evaluación y rediseño del análisis de puesto y procesos de capacitación y evaluación del desempeño del puesto de mesero del restaurante La Retama en Huancayo.

Se tomaron en cuenta dichos procesos pues se generó una baja en la satisfacción de los clientes como consecuencia del servicio dado en el comedor. Este informe se obtuvo mediante las encuestas y quejas realizadas por los clientes.

Los primeros capítulos ofrecen una presentación sobre la situación actual de La Retama, sus procesos y su entorno; luego se presentan las propuestas para cada proceso mencionado anteriormente, basándose en encuestas, entrevistas con expertos en los temas de Recursos Humanos y Turismo, bibliografía especializada y sugerencias del personal del mismo restaurante.

Esta monografía pretendió exponer mediante dichas propuestas, la importancia de la calidad del recurso humano en un restaurante y su estrecha relación con las ventas y fidelización de los clientes.

Finalmente, la investigación presenta las conclusiones a las que se logró llegar, de la misma manera, recomendaciones que se consideran relevantes para continuar con el éxito del restaurante.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
	2.1 Formulación del problema.....	2
	2.2 Sistematización del problema.....	6
	2.3 Justificación de la monografía.....	7
	2.4 Objetivos de la monografía.....	7
III.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	8
	3.1 Ubicación geográfica e impacto	8
	3.2 Visión, misión y objetivos.....	9
	3.3 Historia.....	10
	3.4 Sobre el restaurante.....	11
	3.5 Evolución del entorno.....	13
IV.	PROPUESTA GENERAL PARA EL RESTAURANTE.....	15
	4.1 ANÁLISIS DEL PUESTO.....	15
	4.1.1 Análisis del puesto actual.....	15
	4.1.2 Análisis del puesto propuesto.....	16
	4.2 PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	22
	4.2.1 Programa de inducción.....	23
	4.2.2 Programa de capacitación.....	26
	4.2.3 Presupuesto general de capacitación.....	28
	4.3 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	29
	4.4 RESULTADOS DE LA PROPUESTA.....	34
V.	CONCLUSIONES.....	36
VI.	RECOMENDACIONES.....	38
VII.	BIBLIOGRAFÍA.....	39
VIII.	ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Gráfico 1: Porcentaje de satisfacción del cliente (2011-2013).....	2
Grafico 2: Frecuencia de visita al restaurante (2011-2013).....	3
Grafico 3: Ventas anuales sin impuestos (2011-2013).....	4
Grafico 4: Ticket promedio (2011-2013).....	4
Grafico 5: Número de clientes anuales (2011-2013).....	4
Cuadro 1: Competencia actual del restaurante La Retama.....	12
Cuadro 2: Programa de inducción del restaurante La Retama.....	24
Cuadro 3: Checklist final – Programa de inducción.....	25
Cuadro 4: Programa de capacitación restaurante La Retama.....	27
Cuadro 5: Cronograma de briefing restaurante La Retama.....	28
Cuadro 6: Presupuesto para proceso de capacitación.....	28
Cuadro 7: Capacitación para el evaluador.....	30
Cuadro 8: Libro de Informe sobre incidentes.....	31
Cuadro 9: Escala de evaluación del desempeño.....	31
Cuadro 10: Evaluación del desempeño.....	32
Cuadro 11: Calificación de evaluación del desempeño.....	33