

SECRETOS DE LA
RESTAURANTERÍA
COMO LOGRAR EL EXITO EN TU NEGOCIO

MODULO 8. RECURSOS HUMANOS



Índice

MÓDULO 8: RECURSOS HUMANOS

CÓMO CONTRATAR, FORMAR Y RETENER UN GRAN EQUIPO

8.1 ¿Cómo contrato al personal correcto para mi restaurante?	4
8.2 ¿Cómo entrevisto a un mesero y qué debo buscar en la entrevista?	6
8.3 ¿Cómo entrevisto a un cocinero y asegurarme que sí sabe trabajar en cocina profesional?	7
8.4 ¿Cómo entrevisto a un manager y sé si está listo para liderar?	9
8.5 ¿Qué debo hacer en los primeros días para que un nuevo empleado se quede y dé buen resultado?	11
8.6 ¿Cómo le enseño a mi equipo a trabajar con valores, no solo con órdenes?	13
8.7 ¿Cómo corrijo sin gritar y sin perder autoridad?	14
8.8 ¿Qué hago cuando alguien ya no quiere trabajar o no está dando resultados?	18

8.1 ¿Cómo contrato al personal correcto para mi restaurante?

Respuesta sencilla:

Contratar bien no es suerte... es tener claridad, visión y un proceso. Si solo contratas por urgencia o por lo que alguien "dice que sabe", vas a terminar con más problemas que soluciones. El secreto está en saber exactamente qué necesitas, qué buscar y qué preguntar.

Frase clave:

"Contratar lento, despedir rápido... ese es el camino del restaurantero inteligente."

Pasos para contratar bien al personal:

1. Define el perfil antes de buscar

- ¿Qué tipo de persona necesitas? (rápida, ordenada, amable, puntual, líder, que sepa trabajar bajo presión)
- ¿Qué experiencia sí es necesaria... y cuál puedes enseñar tú?

2. No contrates solo por necesidad

- Es mejor esperar un poco que contratar mal por desesperación.
- Un mal empleado cuesta más que estar corto de personal por una semana.

3

3. Haz preguntas que revelen actitud, no solo experiencia

- Más adelante verás cómo entrevistar según el puesto, pero en general busca:
- Responsabilidad: ¿Qué harías si...?
- Cultura de trabajo: ¿Qué valoras en un equipo?
- Pasión o compromiso: ¿Qué te gusta de trabajar en cocina/servicio?

4. Observa comportamiento, no solo palabras

- ¿Llegó puntual?
- ¿Escucha con atención?
- ¿Te mira a los ojos?
- ¿Tiene buena actitud al hablar?

5. Prueba antes de firmar

- Haz un periodo de prueba (1 a 3 días) para ver cómo trabaja en la práctica.
- Que cocine, sirva o colabore en turno real.
- Evalúa en equipo: ¿aportó, estorbó, respetó, aprendió?

Errores comunes al contratar mal:

- Contratar sin hacer entrevista.
- Contratar por recomendación sin comprobar.
- No explicar bien lo que se espera.
- No observar durante la primera semana.
- No despedir a tiempo cuando alguien no encaja.

Mentalidad profesional:

"No estás contratando manos... estás contratando cultura, energía y futuro."

Cada persona que entra a tu restaurante influye en tu resultado.

Rodéate de gente con hambre de crecer, actitud humilde y ganas de trabajar en equipo.

Ejercicio práctico: "Tu sistema de contratación"

1. Escribe qué cualidades debe tener un buen:

• Mesero

•Cocinero

•Ayudante

•Manager

2. Prepara 3 preguntas clave por cada perfil.

3. Establece una regla para ti:

- “No contrato sin entrevista + prueba.”

4. Crea un formato simple para evaluar en la prueba:

- ¿Llegó a tiempo?
- ¿Siguió instrucciones?
- ¿Cómo se llevó con los demás?

8.2. ¿Cómo entrevisto a un mesero y qué debo buscar en la entrevista?

Respuesta sencilla:

Un buen mesero no solo lleva platos, **vende, conecta y representa tu marca**. En la entrevista, debes buscar más que experiencia: actitud, presencia, atención al detalle y hambre de servir.

Frase clave:

“Un buen mesero puede hacer que el cliente vuelva... un mal mesero puede hacer que no regrese jamás.”

5

¿Qué buscar en un buen mesero?

- Buena presentación personal
- Actitud positiva y lenguaje corporal abierto
- Seguridad al hablar
- Gusto por tratar con personas
- Capacidad de sugerir, vender y antojar
- Escucha activa y respeto
- Rápido para aprender y moverse



Preguntas clave para entrevistar a un mesero:

1. ¿Qué es para ti dar buen servicio?

- Escucha si responde con cosas como:
- “Tratar bien al cliente”, “hacerlo sentir cómodo”, “estar atento”, “ofrecer con intención”.

2. ¿Cómo le sugerirías a un cliente que pruebe un platillo nuevo o una bebida especial?

- Observa si lo hace con entusiasmo o nervios.
- Este ejercicio te muestra si sabe ofrecer sin ser invasivo.

4. ¿Qué harías si ves que tu compañero está rebasado de trabajo?

- Buscas espíritu de equipo, no de competencia.
- Buen mesero = buena persona + buena actitud + buenas habilidades

5. ¿Cuál ha sido tu experiencia anterior en restaurantes?

- Si no tiene experiencia, pregúntale:
- ¿Por qué quieres ser mesero?
- ¿Qué crees que es lo más difícil y lo más bonito del servicio?

Prueba práctica sugerida (si pasa la entrevista):

- Haz que tome una orden simulada (con menú real o inventado).
- Observa si escucha bien, anota bien, se expresa con seguridad.
- Dale un platillo y pídele que lo recomiende como si estuviera frente al cliente.

Errores que indican que no es buena opción:

- Mala actitud, impuntualidad o flojera al hablar
- No muestra interés por el restaurante o el puesto
- No sonríe, no mantiene contacto visual
- Habla mal de trabajos anteriores
- Quiere trabajar solo "por mientras", sin compromiso

6

Mentalidad profesional:

"Un buen mesero no nace, se entrena... pero debe tener alma para servir y ganas de crecer."

Contrata meseros que te representen bien con cada palabra, gesto y plato que entregan.

8.3 ¿Cómo entrevisto a un cocinero y asegurarme que sí sabe trabajar en cocina profesional?

Respuesta sencilla:

No todos los que dicen "sé cocinar" están listos para una cocina real. Debes entrevistar con inteligencia y probar con intención. Un buen cocinero no es solo rápido... es limpio, disciplinado y confiable.

Frase clave:

"Tu cocina es tan buena como la actitud y el orden del que está frente al sartén."

¿Qué buscar en un buen cocinero?

- Puntualidad y presencia limpia
- Respeto por el orden y la limpieza
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Humildad para seguir recetas (no cocinar a su manera)
- Agilidad mental y física
- Buen manejo de cuchillo y utensilios
- Espíritu de equipo, no de jefe escondido

Preguntas clave para entrevistar a un cocinero:

1. ¿Qué significa para ti trabajar en una cocina profesional?

- Escucha si habla de orden, limpieza, respeto, tiempos, equipo...
- Si solo habla de "me gusta cocinar" o "soy rápido", falta profundidad.

2. ¿Cómo manejas la presión cuando hay muchos pedidos al mismo tiempo?

- Debe mostrar estrategia, no solo aguante.
- Ej: "Organizo, priorizo, respiro, y pido apoyo si se requiere."

3. ¿Qué harías si no estás de acuerdo con la receta o porción que te pide el jefe?

- Aquí evalúas su humildad profesional.
- La respuesta correcta es:
- "Sigo las indicaciones, luego si tengo sugerencias las hablo en privado."

7

4. ¿Qué harías si ves que un compañero está haciendo algo mal?

- ¿Lo corrige con respeto? ¿Se queda callado? ¿Le avisa al líder?
- Buscas madurez y conciencia de equipo.

5. ¿Qué tan importante es para ti la limpieza en cocina?

- No debe pensarlo: debe ser parte de su ADN profesional.

Prueba práctica recomendada:

- Dale ingredientes reales y una receta con porción definida.
- Pídele que monte un plato (puede ser de tu menú).
- Evalúa:
 - ¿Orden en su estación?
 - ¿Tiempo?
 - ¿Sabor y presentación?
 - ¿Cómo se comunica mientras trabaja?

"UN BUEN COCINERO NO SOLO
SABE COCINAR, SABE TRABAJAR
EN EQUIPO, SEGUIR REGLAS
Y MANTENER LA COCINA EN
ARMONÍA."



Errores que indican que NO es buena opción:

- Habla mal de otros restaurantes.
- Dice "yo cocino a mi manera".
- No sabe trabajar en equipo.
- Llega sucio, impuntual o malpresentado.
- Se ofende fácil cuando le das indicaciones.

Mentalidad profesional:

"En la cocina no necesitas artistas con ego... necesitas profesionales con disciplina."
Un buen cocinero no es el más rápido... **es el más consistente, limpio y dispuesto a seguir el sistema del restaurante.**

8.4. ¿Cómo entrevisto a un manager y sé si está listo para liderar?

Respuesta sencilla:

Un buen manager no es solo alguien con experiencia... **es alguien con liderazgo, criterio y compromiso. Un encargado sin carácter o sin claridad puede arruinar tu cultura o estancar tu operación.** Tienes que encontrar a alguien que piense como dueño, no como empleado mejor pagado.

Frase clave:

"El encargado no es el jefe es el ejemplo."

¿Qué buscar en un buen manager?

- Responsabilidad total (no pone excusas)
- Criterio para tomar decisiones bajo presión
- Habilidad para formar y corregir equipos con respeto
- Compromiso con los resultados, no solo con las tareas
- Visión de negocio: cuida inventario, gastos, servicio y experiencia
- Comunicación clara, firme y empática
- Organización y enfoque diario

Preguntas clave para entrevistar a un manager:

1. ¿Qué crees que hace a un buen líder dentro de un restaurante?

• Escucha si menciona: ejemplo, respeto, comunicación, resultados, humildad, servicio.

- Si dice “que me hagan caso” o “saber mandar”, probablemente no es líder.

2. ¿Qué harías si un mesero llega tarde varias veces, pero es buen trabajador?

- Buscas equilibrio entre disciplina y humanidad.
- Debe hablar de advertencia, conversación y posible reemplazo si no mejora.

3. ¿Qué es más importante: cuidar al cliente o cuidar al equipo?

- Un buen líder sabe que ambos son importantes.
- Debe hablar de balance: un equipo bien tratado da mejor servicio.

4. ¿Cómo organizarías un turno para que todo fluya?

- Respuesta ideal:
- “Reviso inventario, roles, asigno estaciones, refuerzo comunicación, superviso.”

5. ¿Qué harías si hay un cliente molesto y el equipo te culpa a ti?

- Aquí ves su madurez emocional.
- Debe hablar de asumir responsabilidad, resolver con el cliente y después corregir el equipo con firmeza.

Mini prueba práctica (si lo consideras fuerte):

- Dile: “Organiza en voz alta un turno con 2 cocineros, 3 meseros y un alto flujo de clientes.”
- Escucha cómo piensa, cómo estructura, si delega, si considera tiempos, roles, comunicación.

9

Errores que indican que NO está listo para liderar:

- Se enfoca solo en tareas, no en resultados.
- Habla mal de otros líderes o equipos.
- No habla de cultura, solo de control.
- No menciona servicio al cliente como prioridad.
- Quiere autoridad sin responsabilidad.

Mentalidad profesional:

“El manager es la columna vertebral del restaurante: sostiene la operación y la cultura cuando tú no estás.” **Contratar a un buen líder no es un lujo... es una decisión clave para que tu restaurante funcione sin ti.**

8.5. ¿Qué debo hacer en los primeros días para que un nuevo empleado se quede y dé buen resultado?

Respuesta sencilla:

Los primeros días son cruciales para formar la cultura, la actitud y el compromiso de un nuevo empleado. Si no lo acompañas bien al inicio, es probable que se sienta perdido, desmotivado o que renuncie sin avisar.

Frase clave:

"Un buen comienzo marca toda la diferencia entre alguien que se queda y alguien que solo vino a probar."

Claves para un buen proceso de bienvenida (onboarding):

1. Dale una bienvenida cálida, no fría

- Preséntalo con el equipo.
- Explícale con calma cómo funciona todo.
- Hazle sentir que su presencia sí importa.

2. Explica con claridad tus reglas, valores y expectativas

- Qué se espera de él/ella.
- Qué es sagrado en tu restaurante (ej: puntualidad, limpieza, respeto, presentación).
- Cuáles son los errores que no se permiten.
- Todo con firmeza, pero con respeto.

3. Asigna un mentor o compañero guía

- Alguien que le explique bien el ritmo, los espacios, cómo resolver dudas.
- El nuevo no debería andar preguntando a todos o improvisando.

4. Haz una lista clara de tareas y responsabilidades

- Por escrito o visual.
- Qué hace cada día, cómo lo debe hacer y qué debe revisar antes de salir.
- Tareas claras = menos errores.

5. Evalúa y retroalimenta a los 3 y 7 días

- Pregunta cómo se siente, qué ha entendido, qué necesita.
- Corrige si hay algo mal, y refuerza lo que hace bien.
- Este seguimiento muestra que te importa su crecimiento.



Errores comunes que hacen que un buen empleado se vaya pronto:

- No explicarle bien las cosas.
- Dejarlo solo sin apoyo ni instrucciones.
- No presentarlo con el equipo.
- Gritarle o corregirlo agresivamente el primer día.
- Exigir sin enseñar.
- No hablarle claro desde el inicio.

Mentalidad profesional:

“Si tratas al nuevo con respeto, guía y estructura... lo formas para quedarse y aportar.”

Los primeros días no son para “probarlo” con miedo... son para enseñarle cómo funciona tu cultura. Y si lo haces bien, él va a querer quedarse.

Ejercicio práctico: “Crea tu sistema de bienvenida”

1. Escribe las 5 reglas básicas que todo nuevo debe saber desde el día 1.

11

2. Prepara una lista con:

- Su rol
- Su mentor
- Sus tareas del primer turno
- Qué debe lograr en la primera semana

3. Agenda una reunión de seguimiento a los 3 días y otra a los 7.

4. Decide hoy:

- ¿Cómo quieres que se sienta alguien nuevo en tu equipo?

8.6 ¿Cómo le enseño a mi equipo a trabajar con valores, no solo con órdenes?

Respuesta sencilla:

Un equipo que solo sigue órdenes funciona mientras lo estás vigilando.
Pero un equipo que entiende los valores... funciona incluso cuando tú no estás.

Frase clave:

"Las órdenes se obedecen por obligación. Los valores se viven por convicción."

Cómo enseñar valores reales:

1. Elige 3 a 5 valores clave para tu restaurante.

(Ejemplo: respeto, limpieza, actitud positiva, puntualidad, servicio)

2. Explícalos con ejemplos reales, no solo palabras.

- Qué significa "tener actitud"
- Cómo se ve el respeto en la cocina
- Qué es un servicio excelente

3. Refuézalos todos los días.

- Una frase al iniciar el turno
- Reconocer a quien los vive
- Corregir cuando se rompen

Errores comunes:

- Solo decir los valores el día que entran y luego olvidarlos
- No vivirlos tú como dueño
- No corregir cuando se rompen

Ejercicio práctico:

1. Haz un cartel o lista donde pongas los 5 valores más importantes de tu restaurante y:

- Escribe cómo se ven en la práctica

- Dales un ejemplo de lo que sí se permite y lo que no

- Dile al equipo: "Aquí todos trabajamos con estos valores, no solo por órdenes."

8.7 ¿Cómo corrijo sin gritar y sin perder autoridad?

Respuesta sencilla:

*Gritar no es autoridad... es falta de control.
Corregir bien no significa ser blando. Significa ser claro, firme y justo.*

13

Frase clave:

"El que sabe corregir, sabe construir."

Cómo corregir sin gritar:

1. Habla en privado, no frente a otros.
2. Ve directo al punto: qué pasó, por qué no está bien y cómo debe hacerse.
3. Corrige la conducta, no a la persona.
 - En vez de: "Eres flojo", di "Esta tarea no se completó como acordamos"
4. Escucha su versión, pero no permitas excusas vacías.
5. Termina con dirección clara, no con amenaza.

Errores comunes:

- Gritar delante de otros
- Hablar desde el enojo
- No dejar claro qué debe mejorar

Ejercicio práctico:

1. Haz una lista de frases que puedes usar para corregir con respeto, como:

- "Quiero que sepas por qué esto no está bien..."
- "Aquí todos somos responsables. ¿Qué vas a hacer diferente?"
- "Necesito ver este cambio en el siguiente turno."



8.8 ¿Qué hago cuando alguien ya no quiere trabajar o no está dando resultados?

Respuesta sencilla:

Un mal elemento puede contaminar a todo el equipo.

No se trata de correr rápido... se trata de **evaluar, corregir y tomar decisiones claras.**

Frase clave:

"Tener a la persona equivocada en el equipo cuesta más que no tenerla."

Pasos para manejar este caso:

1. Habla directo con la persona.

- Pregunta: "¿Sigues comprometido con este trabajo?"
- Escucha si hay algo personal o de actitud.

2. Dale una oportunidad clara de mejora (con fecha y resultado esperado).

- Ejemplo: *"Necesito que llegues puntual toda la semana o tendremos que hacer un cambio."*

15

3. Si no mejora, actúa.

- Cambia de área, reduce responsabilidades o termina la relación laboral con respeto.

Errores comunes:

- Tolerar la actitud por miedo a quedarte sin personal
- Ignorar el problema y esperar que se resuelva solo
- Quejarte con otros en lugar de hablar con la persona directamente

Ejercicio práctico:

1. Haz una lista de las personas en tu equipo que:

- Suman con su actitud y resultados
- Están estancadas
- Están restando energía

2. Toma decisiones esta semana para reforzar a los que suman y hablar con los que están estancados.

MODULO 1. LIDERAZGO

Este módulo es una invitación a verte como el verdadero líder de tu restaurante. Aprenderás a dejar de operar desde el cansancio para comenzar a dirigir con claridad, propósito y confianza. Entenderás cómo ganarte el respeto de tu equipo sin necesidad de gritar, cómo soltar el control sin perder la dirección y cómo transformar los pensamientos que hoy te frenan sin que lo notes. Porque liderar no es hacerlo todo, es saber guiar, inspirar y crecer junto a tu gente.

SECRETOS DE LA RESTAURANTERÍA

COMO LOGRAR EL EXITO EN TU NEGOCIO

