

Caso de Estudio

Era un RESTAURANTE

En un restaurante los meseros tardan hasta 20 minutos para atender a un comensal y los cocineros hasta 40 en preparar un platillo, por lo que el cliente debe esperar en promedio 1 hora para poder degustar sus alimentos. Esta situación ha provocado que el restaurante pierda comensales.

El dueño del restaurante ha decidido automatizarse comprando estufas, parrillas y procesadoras de alimentos industriales, lo que permitirá simplificar procesos y atender más rápidamente al comensal. Esta actividad ocasionará que se despidan a un cocinero, a un ayudante de cocina y un mesero, ya que la llegada de estas nuevas máquinas hará más rápidos los procesos.

Datos a considerar en el supuesto:

- Se cuenta con espacio amplio.
- Se cuenta con dos cocineros, dos ayudantes de cocina y cinco meseros; el cocinero 1, tiene cinco años trabajado en el restaurante, el cocinero 2, cuenta con experiencia de 10 años en el giro (seis años acumulados en otros dos restaurantes y cuatro años en éste). Los ayudantes de cocina cuentan con dos, y un año y medio de experiencia respectivamente. Los meseros 1 y 3 tienen tres años trabajando en el restaurante; el mesero 2 tiene seis meses trabajando en el restaurante y, los meseros 4 y 5 trabajan en el restaurante desde que abrió.

- El cocinero número 1 ha trabajado desde que se inauguró el restaurante.
- La comida es de alta calidad y su sabor es muy bueno, por lo que algunas personas siguen esperando por la comida.
- Una de las políticas principales del lugar es la calidad, tanto en el servicio como en el producto (platillo).
- El principal propósito de la reestructuración es que agilizar el proceso de servicio y preparación de alimentos, con la finalidad de que el comensal deguste su platillo en un menor tiempo.

Pese a que todos son buenos empleados, el dueño del restaurante debe hacer efectivo su liderazgo y despedir, según su recomendación, a las personas que no se adecuarán correctamente al nuevo modelo de trabajo. El clima laboral ha sido bueno durante este tiempo, los empleados respetan y admiran al dueño y lo consideran una persona justa, por lo que tomarán como buena cualquier determinación que éste les dé a conocer, sabiendo que, la persona que salga del restaurante, se irá de una manera justa, conforme a la ley y con buenas recomendaciones por parte del dueño.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Red Universitaria e Institución Benemérita de Jalisco

