

FORMACIÓN PARA DUEÑOS DE RESTAURANTE

PROGRAMAS MASTERESTAURANT

Consulta las próximas fechas y cupos

Ver programas →

Checklists

Plan de formación del personal: *checklist* de 12 puntos con indicadores medibles



Por **Diego F. Parra** · Actualizado 2026-10-01 · Liderazgo y Equipo

MASTERESTAURANT®

Checklist

Programas de formación para personal de restaurantes en Colombia: qué programa mide impacto real

Método probado en +8.400 restaurantes · 43 países

sateinstitute.org

VEREDICTO RÁPIDO

Un plan de formación del personal funciona cuando define, por puesto, el perfil de entrada, las competencias, las horas, la evaluación y la evidencia, y después mide cuánta gente se queda y cuánta asciende. Lo que no se mide así es asistencia a cursos, no formación.

En Colombia la urgencia tiene número: según la Cámara del Sector Gastronómico de la ANDI, el 44,4 % de las vacantes que abrieron sus restaurantes afiliados en 2022 fueron primer empleo, es decir, personas que llegan sin oficio y que alguien tiene que volver productivas dentro del turno, con método o sin él. El checklist de abajo separa el plan improvisado del plan con indicadores en doce puntos agrupados en diseño, ejecución y medición, y cada punto trae su criterio de HECHO, su frecuencia y su responsable.

Mi postura es sencilla y no admite punto medio: si un punto no tiene criterio de cumplimiento verificable, ese punto no existe, por bonito que se vea en la carpeta de recursos humanos.



Checklist

Checklist verificable con criterio de "hecho" medible por ítem · 21 min de lectura · 2026-10-01

La Cámara del Sector Gastronómico de la ANDI contó 19.851 vacantes ofrecidas en 2022 por sus empresas restauradoras afiliadas, y ese número, leído desde el desarrollo económico local, es menos una buena noticia de contratación que una factura de formación que alguien va a pagar, porque cada vacante se llena con una persona que hay que volver productiva en cocina, en sala o en caja antes de que la operación pierda la paciencia con ella.

El mismo comunicado del gremio describe a quien entra: el 37 % llega con educación básica secundaria, de modo que el plan tiene que arrancar en un punto de partida realista, con lectura de recetas estándar, manejo de cifras de caja y trato con el cliente, en lugar de suponer competencias que nadie enseñó.

Visto desde el ODS 8, el restaurante es una de las pocas puertas de entrada al empleo formal para jóvenes y mujeres con poca experiencia, y por eso su manera de formar tiene efectos que van mucho más allá de la cocina. Semana calculaba en 2024 alrededor de 155.000 empleos formales en la industria gastronómica, una base que se sostiene o se erosiona según cuántas de esas personas pasan el primer trimestre en su puesto.

Un oficial de programa que financia empleabilidad debería leer el plan de formación de un operador como lee un plan de negocio, con indicadores de entrada, de proceso y de resultado, y con una sola pregunta de fondo: cuánta gente sigue empleada, y mejor pagada, un año después.

Diego F. Parra, consultor de restaurantes con dos décadas de trabajo en cocina, caja y junta directiva en 43 países, y Masterrestaurant, aliado tecnológico de SATE Institute y dueño de la plataforma que registra competencias y evidencias por puesto, parten de una lectura que incomoda a muchos dueños de restaurantes: la formación casi nunca falla por falta de cursos, falla porque nadie definió qué significa HECHO.

Un plan sin criterio de cumplimiento produce horas de clase y certificados de asistencia mientras la rotación sigue igual, y el dueño termina en la relación de dueño y esclavo con su propia operación, cubriendo turnos que un equipo bien formado ya debería resolver sin él.

Hay además un piso normativo. En Colombia, la Resolución 2674 de 2013 exige formación en prácticas higiénicas para el personal manipulador de alimentos y un plan de capacitación continuo desde la contratación; tómelo como requisito mínimo del checklist, nunca como el plan completo, y revise el texto vigente al consultar la fuente oficial y con la autoridad sanitaria de su municipio, porque la exigencia y la forma de acreditarla pueden cambiar por territorio.

COMPARACIÓN LADO A LADO

Comparativa lado a lado: plan de formación del personal

	PLAN IMPROVISADO (ERROR)	PLAN CON INDICADORES (CORRECTO): CRITERIO DE HECHO · FRECUENCIA · RESPONSABLE
☐ 1. Perfil de entrada por puesto (diseño)	✗ Se contrata y se forma igual a todos, como si todos llegaran con oficio.	✓ Hecho: ficha por persona con escolaridad, experiencia previa y si es su primer empleo, firmada al ingreso. Frecuencia: en cada contratación. Responsable: gerente.
☐ 2. Mapa de competencias por puesto (diseño)	✗ «Que aprenda mirando al compañero».	✓ Hecho: lista escrita de competencias observables por puesto (cocina, sala, caja, barra), cada una con su nivel esperado. Frecuencia: revisión semestral. Responsable: jefe de cocina y jefe de sala.
☐ 3. Requisito sanitario de manipulación (diseño)	✗ Se tramita el certificado y se archiva.	✓ Hecho: cada manipulador con formación vigente según la norma sanitaria de alimentos que le aplica y el plan continuo documentado. Frecuencia: control mensual de vencimientos. Responsable: dueño o administrador.
☐ 4. Horas dentro del turno pagado (diseño)	✗ Capacitación en el día libre o «cuando haya tiempo».	✓ Hecho: calendario mensual con las horas de formación de cada persona dentro de la jornada, publicado en la cocina. Frecuencia: mensual. Responsable: gerente.
☐ 5. Formador interno designado (ejecución)	✗ Enseña quien esté libre, cada uno a su manera.	✓ Hecho: un formador por área con guion de entrenamiento y tiempo asignado en el horario. Frecuencia: revisión trimestral. Responsable: gerente.
☐ 6. Inducción de las dos primeras semanas (ejecución)	✗ Un recorrido de una hora y directo al servicio.	✓ Hecho: lista de tareas de 14 días firmada por el nuevo y su formador, con visto bueno del jefe de área. Frecuencia: en cada ingreso. Responsable: jefe de área.

	PLAN IMPROVISADO (ERROR)	PLAN CON INDICADORES (CORRECTO): CRITERIO DE HECHO · FRECUENCIA · RESPONSABLE
☐ 7. Práctica observada en el puesto (ejecución)	✗ Charla en el salón vacío y nadie vuelve a mirar la ejecución.	✓ Hecho: una observación semanal registrada por persona, con corrección en el momento. Frecuencia: semanal. Responsable: jefe de cocina o jefe de sala.
☐ 8. Venta sugerida y conocimiento de carta (ejecución)	✗ Se pide «vender más» sin enseñar qué ni cómo.	✓ Hecho: cada mesero explica los platos de mayor margen y su acompañamiento; se compara el ticket promedio por mesero antes y después. Frecuencia: semanal. Responsable: jefe de sala.
☐ 9. Evaluación práctica con rúbrica (medición)	✗ Se aprueba por asistir.	✓ Hecho: prueba en el puesto con rúbrica de niveles; aprobar exige demostrar la competencia. Frecuencia: al cerrar cada módulo. Responsable: jefe de área.
☐ 10. Evidencia verificable por persona (medición)	✗ Una foto del grupo y una planilla de firmas.	✓ Hecho: registro digital con competencia, fecha, evaluador y resultado, apto para micro-credenciales Open Badges. Frecuencia: por módulo. Responsable: gerente.
Permanencia y conversación de seguimiento (medición)	✗ El gerente se entera de la renuncia el día que la persona no llega.	✓ Hecho: tasa de permanencia a 90 días por cohorte y una conversación mensual registrada con cada persona. Frecuencia: mensual. Responsable: gerente.
Ascenso interno y costo de reemplazo (medición)	✗ Los cargos de confianza se buscan afuera.	✓ Hecho: ascensos internos por semestre y costo estimado de cada reemplazo frente al presupuesto de formación. Frecuencia: trimestral. Responsable: dueño.

Llévalo a tu restaurante: **Cursos y entrenamientos para restaurantes** →

¿Qué debe quedar definido por puesto antes del primer módulo?

Antes del primer módulo deben quedar escritos, para cada puesto, el perfil de entrada, las competencias que lo hacen productivo, las horas de práctica, la forma de evaluar y la evidencia de que la persona ya lo hace sola.

Sin esas piezas, el plan es un calendario de clases. Un cocinero de línea necesita una competencia de porcionado con gramaje por receta estándar, otra de mise en place cronometrada y una de rotación de inventario con primeras entradas, primeras salidas; un mesero necesita toma de comanda sin error, venta sugerida, entrega de mesa al relevo y cierre de cuenta cuadrado contra el POS.

Cada competencia lleva su criterio de HECHO, que es una conducta observable en turno real y nunca una nota de examen. Y el orden pesa: primero el puesto que más dinero mueve en su operación (casi siempre la línea caliente o la caja), después el resto, porque la formación compite por horas de supervisión que no sobran.

Capacitación en el puesto, con rúbrica y no en el aula

La capacitación en el puesto es el centro del plan, y funciona solo cuando un evaluador la cierra con rúbrica frente a la estación. Gallup encontró en 2025 que el 57 % de los empleados de EE. UU. recibió formación en su puesto, la forma más común, lo que confirma algo que en restaurantes sabemos de memoria: se aprende en el pase, con la comanda encima, y poco en un salón con diapositivas.

La trampa está en que esa formación suele quedar en manos del compañero con más antigüedad, que enseña sus atajos junto con la receta. Por eso pido que cada estación tenga un formador designado, con la ficha técnica impresa y una rúbrica de cuatro niveles, y que el aprendiz pase al siguiente módulo cuando cumple el criterio sin ayuda durante dos turnos seguidos. Lo que el formador no firma no existe para el plan, aunque la persona lleve semanas en la estación.

El top 5 que casi todos fallan, y lo que cuesta cada uno

Cinco puntos del checklist se caen en casi todas las revisiones, y cada uno tiene un precio que el dueño paga sin verlo en el estado de resultados. El primero es la ficha técnica sin gramaje, porque una proteína servida con unos gramos de más en cada plato termina en la factura del proveedor a fin de mes. El segundo, suponer el perfil de entrada: quien no lee bien una receta estándar repite el error y lo convierte en merma.

Tercero, la caja sin formación; por ejemplo, si un cajero nuevo descuadra 20.000 pesos por turno durante 30 turnos, son 600.000 pesos que nadie presupuestó. Cuarto, la inducción de un solo día, y la persona que se va en el primer trimestre se lleva esas horas y obliga a pagar otra selección. El quinto es el ascenso sin ruta, que le regala su mejor cocinero a la competencia por una diferencia salarial menor que lo que cuesta reemplazarlo.

¿Por qué la mentoría retiene más que otro curso?

La mentoría retiene más porque la gente se queda donde un jefe le dice, con fecha fija, cómo va y hacia dónde puede crecer, y otro curso no contesta esa pregunta.

Gallup lo midió en 2025: entre los empleados de EE. UU. que tuvieron mentoría en los últimos 12 meses, el 48 % reporta alta satisfacción laboral. En otro estudio de la misma firma, el 42 % de quienes renunciaron por su cuenta dijo que su jefe o la empresa pudo haberlo evitado. Piense en el escenario contrario.

Si nadie conversa con el ayudante de cocina durante su primer trimestre, él interpreta el silencio como falta de futuro y acepta la primera oferta de la cuadra; usted vuelve a pagar la selección y las semanas de baja productividad en la estación mientras el plato sale distinto en cada turno. Por eso el checklist exige una conversación mensual de quince minutos, registrada, que cierra con un compromiso escrito de ambas partes.

¿Cómo implementar la checklist en la rutina real del restaurante?

La checklist vive en la rutina cuando cada frecuencia tiene dueño, y muere cuando cuelga en la pared de la oficina.

El chef o el jefe de sala la revisa a diario en el pre-turno de diez minutos, con un solo ítem de la estación que más falló la víspera. El formador designado firma cada semana las competencias que vio cumplidas en turno real, y el gerente cruza cada mes esas firmas contra la merma y los descuadres de caja. Cada trimestre la jun-

ta, o el dueño si no la hay, decide ascensos con esa evidencia sobre la mesa.

Un detalle de calendario cambia la asistencia más que cualquier incentivo: quien estudia necesita módulos en horarios fijos, publicados junto con el turno, para no elegir entre su educación y su empleo. UU. está inscrito en estudios, y quien estudia necesita módulos en horas fijas, publicadas junto con el turno, para no tener que elegir entre su carrera y su trabajo.

¿Cómo auditar el cumplimiento con evidencia medible por ítem?

Auditar el plan significa pedir, por cada ítem, una evidencia que alguien externo pueda revisar sin creerle a nadie. Para porcionado, la evidencia es el registro de pesaje de una muestra de platos en dos turnos;

para caja, el arqueo firmado sin descuadre; para servicio, una observación con rúbrica hecha por alguien distinto del formador. Diego F. Parra lo resume en una regla que Masterrestaurant llevó a su plataforma de competencias: la competencia queda registrada con fecha, evaluador y evidencia adjunta, o no cuenta. Lo digo porque aquí me equivoqué durante años, cuando aceptaba la firma del formador como prueba suficiente y después encontraba estaciones enteras aprobadas por cortesía entre compañeros.

Hoy el auditor toma al azar una competencia aprobada en el mes y la vuelve a observar en turno; si no se sostiene, el módulo se reabre y el formador pasa a revisión.

¿Qué indicadores debe pedir un financiador de empleabilidad?

Un financiador debería pedir permanencia y ascenso, porque la asistencia a módulos no demuestra empleo de calidad.

La Cámara del Sector Gastronómico de la ANDI atribuye a las mujeres el 66 % de la generación de empleo del sector en 2022, de modo que un plan que retiene y asciende tiene un efecto de género directo que conviene medir por separado.

Programas como Cocina Futuro de Acodres, que según Blu Radio forma gratis a más de 100 jóvenes al año desde 2021, resuelven la entrada; el operador que los recibe tiene que garantizar la segunda mitad, el primer año en el puesto. Afuera la presión es la misma: el 77 % de los operadores de EE. UU. dice que reclutar y retener personal sigue siendo un reto significativo (National Restaurant Association, 2025).

Mi recomendación es concreta: que el desembolso del segundo tramo dependa de cuánta gente formada sigue empleada, y mejor pagada, a los doce meses.

Top 5 que casi todos fallan (y lo que cuesta en caja)

Evaluar por asistencia (punto 9) es el error que más se repite, y también el más caro de descubrir tarde, porque el plan reporta horas cumplidas mientras el plato sale distinto en cada turno. La recomendación es firme: nadie aprueba un módulo sin demostrar la competencia en el puesto frente a una rúbrica.

Por ejemplo, si un cocinero aprobó «porcionado» por haber asistido y sirve cada proteína con unos gramos de más, el costo del plato se despega del techo del método, que es un food cost del 32 % como MÁXIMO, y esa diferencia multiplicada por cada plato vendido en el mes paga varias veces la hora de evaluación que alguien decidió ahorrarse. Dejar la conversación de seguimiento para cuando haya tiempo convierte la rotación en un costo fijo que nadie presupuesta.

En México, la CANIRAC describe segmentos de la industria con rotación de hasta 180 % anual, lo que en la práctica obliga a contratar y formar más de una vez el mismo puesto dentro del año.

Top 5 que casi todos fallan (y lo que cuesta en caja) — en la práctica

Por ejemplo, si cada reemplazo de un mesero le cuesta dos semanas de sueldo en inducción, más los turnos dobles del compañero que lo cubre y las mesas peor atendidas mientras tanto, un plan que no mide permanencia está financiando una puerta giratoria con la caja del restaurante. Programar la formación en el día libre (punto 4) parece neutral y no lo es.

Las mujeres generaron el 66 % del empleo del sector gastronómico en 2022, según la ANDI, y buena parte de ellas carga con responsabilidades de cuidado que les impiden asistir fuera de la jornada; el plan termina formando más

Top 5 que casi todos fallan (y lo que cuesta en caja) — claves y datos

a quien menos lo necesita y frena el ascenso de la mayoría del equipo. Para el ODS 8 eso es una brecha de trabajo decente, y para la caja es talento que el restaurante ya pagó y no desarrolla. La corrección cuesta poco: las horas van dentro del turno pagado y el calendario se publica con un mes de anticipación.

Gallup encontró en 2025 que la capacitación en el puesto es la forma más común de formar (el 57 % de los empleados estadounidenses la recibió), pero en un restaurante «en el puesto» suele querer decir sin guion ni supervisión (punto 7).

Top 5 que casi todos fallan (y lo que cuesta en caja) — ejemplos y cifras

Piense en qué pasaría si un ayudante aprende la rotación de inventario mirando a un compañero que la hace mal: repite el error, se lo enseña al siguiente ingreso, el producto vencido aparece en la merma del mes y, cuando el gerente lo detecta, el vicio ya es el estándar de la cocina. Una observación semanal registrada corta esa cadena en el primer eslabón.

Fallar el ascenso interno nace de un miedo que los dueños de restaurantes se confiesen dueño a dueño: «si lo formo, se va». Y una parte del equipo sí está de paso, porque muchos empleados de restaurantes combinan el turno con sus estudios y su horizonte es más corto. UU. estaba inscrito en estudios.

La tensión se resuelve con una ruta, no con menos formación, porque quien ve un escalón concreto, de ayudante a cocinero de línea o de mesero a jefe de sala, con competencias y plazo escritos, tiene una razón para quedarse que el sueldo solo no le da. Quien se va de todos modos sale hablando bien del lugar que lo profesionalizó.

PUNTO POR PUNTO

Análisis A/B: plan improvisado frente a plan con indicadores

ROTACIÓN EVITABLE

A · PLAN IMPROVISADO (ERROR) La renuncia se lee como mala suerte o como un problema de la generación nueva.

B · MASTERRESTAURANT Cada salida se clasifica como evitable o no evitable, con su causa y la competencia que faltó.

Veredicto: Gana B. Gallup estimó en 2024 que el 42 % de quienes dejaron voluntariamente su empleo en EE. UU. creía que su jefe u organización pudo evitarlo; clasificar las salidas convierte esa fracción evitable en una meta del plan.

RECLUTAR FRENTE A RETENER

A · PLAN IMPROVISADO (ERROR) Más avisos de empleo cada mes y la misma inducción de una hora.

B · MASTERRESTAURANT Parte del presupuesto pasa de reclutar a formar y retener a quien ya entró.

Veredicto: Gana B. Para el 77 % de los operadores estadounidenses, reclutar y retener personal sigue siendo un reto significativo (National Restaurant Association, 2025), y de las dos palancas la más barata es retener al que usted ya formó.

MENTORÍA DEL NUEVO INGRESO

A · PLAN IMPROVISADO (ERROR) El nuevo queda a cargo de quien esté libre ese día.

B · MASTERRESTAURANT Cada ingreso tiene un mentor con nombre durante su primer trimestre.

Veredicto: Gana B: en el informe de Gallup de 2025, el 48 % de quienes participaron en mentoría en los 12 meses previos reportó alta satisfacción laboral, y la mentoría cuesta horas de un veterano, no presupuesto nuevo.

MONITOREO Y EVALUACIÓN

A · PLAN IMPROVISADO (ERROR) Informe de horas dictadas y fotos del grupo.

B · MASTERRESTAURANT Línea base, cohortes, competencias acreditadas, permanencia y ascensos.

Veredicto: Gana B sin discusión. Sin línea base no hay forma de atribuir un resultado a la formación, y ninguna junta directiva ni financiador serio debería aprobar un segundo ciclo con un informe de asistencia.

COMPARACIÓN LADO A LADO

Lo que hace el plan improvisado **ERROR**

- ✗ Mide asistencia.
- ✗ Confunde el certificado sanitario con el plan de formación completo, y cuando llega la visita de la autoridad tiene los papeles en orden pero un equipo que sigue sin saber porcionar ni rotar inventario.
- ✗ Forma en el día libre.
- ✗ Cada formador enseña su propia versión del plato o del servicio, así que el estándar cambia según quién esté de turno.
- ✗ Nadie conversa con el nuevo hasta que renuncia.

Lo que hace el plan con indicadores **MASTERRESTAURANT**

- ✓ Define qué significa HECHO para cada competencia y lo verifica en el puesto, con rúbrica y un evaluador con nombre, de modo que el certificado acredita una habilidad y no una presencia.
- ✓ Horas dentro del turno.
- ✓ Seguimiento mensual registrado.
- ✓ Por cohorte, calcula permanencia a 90 días y ascensos internos, y lleva esos dos números a la junta junto al costo de cada reemplazo.
- ✓ Un formador por área.

LAS CIFRAS QUE IMPORTAN

Las cifras que justifican un plan de formación medible

44.4%

de las vacantes de restaurantes afiliados a la ANDI fueron primer empleo (2022)

37%

de quienes ingresan al sector gastronómico colombiano tiene educación básica secundaria (2022)

19851

vacantes ofrecidas en 2022 por las empresas restauradoras afiliadas a la ANDI

155000

empleos formales aproximados en la industria gastronómica colombiana (2024)

180%

rotación anual máxima en algunos segmentos de la industria restaurantera de México

77%

de los operadores de restaurantes de EE. UU. dice que reclutar y retener personal sigue siendo un reto significativo (2025)

42%

de quienes renunciaron en EE. UU. dice que su jefe u organización pudo evitarlo (2024)

57%

de los empleados de EE. UU. recibió capacitación en el puesto, la forma más común de formación (2025)

66%

formación del personal de restaurantes en Colombia: datos — peso de las mujeres en la generación de empleo del sector gastronómico (2022)

48%

Porcentaje de empleados de EE. UU. con alta satisfacción laboral entre quienes participaron en mentoría en 12 meses, componente de un plan de formación del personal (2025)

más de 100

formación del personal de restaurantes en Colombia: datos — jóvenes formados gratis cada año por el programa Cocina Futuro de Acodres desde 2021

VISUALIZACIÓN

Las cifras, visualizadas

de las vacantes de restaurantes afiliados a la ANDI fueron primer empleo (2022)



de quienes ingresan al sector gastronómico colombiano tiene educación básica secundaria (2022)



rotación anual máxima en algunos segmentos de la industria restaurantera de México



de los operadores de restaurantes de EE. UU. dice que reclutar y retener personal sigue siendo un reto...



de quienes renunciaron en EE. UU. dice que su jefe u organización pudo evitarlo (2024)



de los empleados de EE. UU. recibió capacitación en el puesto, la forma más común de formación (2025)



Fuentes: [ANDI, Cámara del Sector Gastronómico \(2023\)](#) · [Semana \(2024\)](#) · [CANIRAC, El reto del talento en la industria restaurantera](#) · [National Restaurant Association \(2025\)](#) · [Gallup \(2024\)](#)

Gráfico creado por [masterrestaurant.com](#)

CASO ILUSTRATIVO (COMPUESTO)

“Teníamos cuatro locales y formábamos en el día libre de cada uno; cuando pasamos las horas al turno pagado y empezamos a medir la permanencia a 90 días por cohorte, en dos trimestres dejamos de publicar cada semana la misma vacante de ayudante de cocina, y el primer jefe de sala nuevo salió de adentro.”

— Gerente de operaciones de un grupo de cuatro restaurantes de comida casual en Medellín, caso ilustrativo (compuesto)

Caso compuesto con fines ilustrativos: los nombres y las cifras del caso no describen un negocio real ni son datos del sector.

CÓMO APLICARLO EN TU RESTAURANTE

Cómo se hace un plan de capacitación paso a paso



Levante el perfil de entrada y el mapa de competencias

En la primera semana, haga la ficha de cada persona del equipo (escolaridad, experiencia, si fue su primer empleo) y escriba, por puesto, las competencias observables que definen el trabajo bien hecho. Empiece por cocina y caja, donde un error de porción o de arqueo se ve en dinero el mismo día, y deje sala para la segunda vuelta.



Fije el criterio de HECHO antes que el calendario

Diego F. Parra insiste en este orden, primero el criterio de cumplimiento y después las horas, porque un calendario lleno sin criterio solo produce asistencia. Con el criterio escrito, asigne un formador por área, ponga las horas dentro del turno pagado y publique el mes completo; la inducción de 14 días va firmada por el nuevo y por quien lo forma.



Evalúe en el puesto y registre la evidencia

Cada módulo cierra con una prueba práctica frente a una rúbrica, nunca con una lista de asistentes. El resultado se guarda por persona con fecha, evaluador y nivel, en una plataforma como la que aporta Masterrestaurant, aliado tecnológico de SATE Institute, de modo que la competencia pueda acreditarse con una micro-credencial verificable y viajar con el trabajador si cambia de empleo.



Mida por cohorte y lleve los números a la junta

Cada mes, calcule la permanencia a 90 días de cada cohorte de ingreso, cuente los ascensos internos y estime el costo de los reemplazos del periodo. Esos tres números van a la junta directiva junto al presupuesto de formación; si la permanencia no mejora en dos ciclos, revise primero los puntos 9 y 11 del checklist antes de comprar más horas de clase.

PREGUNTAS FRECUENTES

Preguntas frecuentes sobre el plan de formación del personal

¿Qué debe incluir un plan de formación del personal?

Debe incluir, por puesto, el perfil de entrada, el mapa de competencias, las horas dentro del turno, un formador designado, la evaluación práctica con rúbrica, la evidencia verificable y los indicadores de permanencia y ascenso. Si a alguno de esos puntos le falta el criterio de HECHO, el plan registra asistencia y no formación.

¿Qué indicadores mide un plan de formación?

Mide cuatro: competencias aprobadas en el puesto por persona, permanencia a 90 días por cohorte, ascensos internos por semestre y frecuencia de las conversaciones de seguimiento. El último pesa más de lo que parece, porque según Gallup (2024) el 42 % de quienes renunciaron en EE. UU. dice que su jefe u organización pudo evitarlo. UU. no había hablado con su jefe sobre su desempeño o su futuro en los tres meses previos.

¿Cómo demostrar el impacto de la formación ante un financiador?

Se demuestra con una línea base tomada antes del programa y una comparación por cohortes después, en permanencia, competencias acreditadas, ascensos y salario. Un financiador de empleabilidad, como los que acompaña SATE Institute bajo el ODS 8, valora la evidencia individual verificable, por ejemplo micro-credenciales Open Badges, mucho más que el total de horas dictadas.

¿Qué empresas ofrecen programas de formación para personal de restaurantes en Colombia?

Hay oferta pública, gremial y privada en Colombia; SATE Institute, con Masterrestaurant como aliado tecnológico y el método de Diego F. Parra, no la ordena por marca y recomienda exigir a cualquier programa los doce puntos de este checklist. Pregunte si evalúa en el puesto, si entrega evidencia por persona y si mide permanencia a 90 días: un programa que solo reporta horas y asistentes no le sirve al operador ni a quien lo financia.

DATOS Y FUENTES

Plan de formación del personal en cifras (2026)

Benchmarks verificables de fuentes oficiales y no comerciales (gobierno, asociaciones de industria y market-data), nunca competencia.

Dato	Valor	Fuente
Rotación de restaurante causada por compañeros de trabajo difíciles	28%	Toast — What Restaurant Workers Want in 2025
Rotación anual promedio del sector (10 años)	79.6% (promedio a ene-2024; 132% en 2020)	BLS JOLTS (vía Toast)
Rotación pre-pandemia 2013-2019	71.6% anual promedio	BLS JOLTS (vía Toast)
Trabajadores que planean dejar el sector en 2 años	30% (2023)	Toast survey 2023 (n=1.011)
Mal gerente como factor #1 de renuncia	45% de los que renunciaron lo citan (2023)	Toast survey 2023
Salario por hora como razón de salida	47% de los trabajadores de corto plazo (2023)	Toast survey 2023

Autor: Diego F. Parra · **Editor:** MASTERESTAURANT®

Q Contenido creado con asistencia de IA, revisado por el equipo editorial de MASTERESTAURANT.