



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Plan de capacitación sobre atención al cliente en el café restaurante Can Ferrán ubicada en el barrio La Ronda en el Centro Histórico de Quito provincia de Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio.

Proyecto de tesis previa a la obtención del título de tecnología en administración turística y hotelera.

Autor: Estevan Ricardo Curay Camacho

Tutor: Ing. Diego Jarrín

Quito, Octubre del 2015

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Estevan Ricardo Curay Camacho

CC: 171808157-1

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Estevan Ricardo Curay Camacho alumno de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Estevan Ricardo Curay Camacho

CC: 171808157-1

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **Estevan Ricardo Curay Camacho**.

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se le denominará el "CESIONARIO", Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado **"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA"**, el cual incluye el diseño de un recetario gastronómico innovador, para

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

lo cual ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del recetario, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.) El Cesionario podrá explotar el recetario, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros: a) La reproducción a) La reproducción del recetario por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del recetario; c) la distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, del recetario; e) La protección y registro en el IEPI del recetario, a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del recetario; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTÍA.- La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

QUINTA: PLAZO.- La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a la dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas: a) El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; b) Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; c) Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito, f) El idioma de arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, en caso de haberla, seguirá los mismo procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SÉPTIMA: ACEPTACIÓN.- Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 22 días del mes de Octubre del dos mil quince.

f) _____

f) _____

C.C. No. 1718081571

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CEDENTE

CESIONARIO

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mis padres, a toda mi familia y amigos y especialmente al Ing. Diego Jarrín por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas, a las personas que con su apoyo económico y moral hicieron esto posible y gracias al Sr. Luis Fernando Fonseca por confiar en mí y apoyarme en la ejecución de mi proyecto.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

DEDICATORIA

A mis grandiosos padres por su apoyo incondicional, a mis hermanos por su calor filial, a mi familia, y a todas y a cada una de las personas que me apoyaron para que pueda seguir adelante muy motivado y por haberme brindado apoyo cuando en realidad lo necesite.

A mis maestros que durante toda mi carrera permitieron junto con sus lecciones pudiera continuar con mi preparación para formarme como un profesional preparado para los riesgos que tiene la vida, a todos y a cada uno de ellos les dedico este proyecto.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Índice general

Contenido

DECLARATORIA.....	i
CESIÓN DE DERECHOS	ii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	iii
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA	viii
Índice general.....	ix
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficos	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I.....	1
1.0. Antecedentes.....	1
1.01. Contexto	3
1.01. Justificación	13

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

1.02. Definición del problema central Matriz T	14
Tabla #1.....	14
Elaborado por: Estevan Curay	14
Tabla #2.....	14
CAPÍTULO II	18
2.0. Análisis de involucrados.....	18
Gráfico #1.....	18
2.01. Mapeo de involucrados	18
2.02. Matriz de análisis de involucrados.....	19
Tabla #3.....	19
CAPÍTULO III	21
3.0. Problemas y objetivos.....	21
3.01. Árbol de problemas	21
Gráfico #2.....	21
3.02. Árbol de Objetivos	22
CAPÍTULO IV	24
4.0. Matriz de análisis de alternativas.	24
4.01. Escala de categorías	24

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Tabla #4.....	24
Tabla #5.....	24
4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos	26
Tabla #6.....	26
4.03. Diagrama de estrategias	28
Grafico #4.....	29
4.04. Matriz de marco lógico	30
Tabla #7.....	30
CAPÍTULO V	31
5.0. Propuesta	31
5.01. Antecedentes.....	31
5.01.01. Análisis FODA	32
Tabla #8.....	32
5.01.02. Investigación de mercado.....	33
5.01.03. Instrumentos de investigación	34
5.01.04. Población y muestra	36
Tabla #9.....	38
5.01.05. Análisis de la información.....	39

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5.02. Descripción.....	51
Tabla #10.....	51
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	52
Tabla #11.....	53
CAPÍTULO VI.....	54
6.0. Aspectos Administrativos.....	54
6.01. Recursos	54
6.01.01. Recurso Humano:.....	54
Tabla #12.....	54
6.01.02. Recurso Tecnológico:.....	54
6.01.03. Recurso Económico:	55
6.02. Presupuesto	55
Tabla #13.....	55
6.03. Cronograma.....	56
Tabla #14.....	56
CAPÍTULO VII	59
7.0. Conclusiones y recomendaciones.....	59
7.01. Conclusiones	59

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

7.02. Recomendaciones.....	60
ANEXOS.....	61
Anexo 1	62
Encuesta a los clientes.....	62
Anexo 2	63
Encuesta a los empleados.....	63
Anexo 3	64
<u>Proforma Ganadora Empresa Liderazgo</u>	64
Anexo 4	74
Anexo 4	81
Foto #1	81
Anexo 5	82
Foto #2	82

Índice de Tablas

Tabla #1 Escala de categorías	14
Tabla #2 Matriz del problema central	14
Tabla #3 Matriz de análisis de involucrados	19
Tabla #4 Escala de categorías	25
Tabla #5 Matriz de análisis de alternativas	25
Tabla #6 Matriz de análisis de objetivos	27
Tabla #7 Matriz de marco lógico	31
Tabla #8 Análisis FODA	33
Tabla #9 Población	40
Tabla #10 Descripción	53
Tabla #11 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta	55
Tabla #12 Recurso Humano	56
Tabla #13 Presupuesto	57
Tabla #14 Cronograma	58

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Índice de Gráficos

Grafico #1 Mapeo de Involucrados	18
Grafico #2 Árbol de problemas	21
Grafico #3 Arbol de objetivos	23
Grafico #4 Diagrama de estrategias	30

Resumen Ejecutivo

En la presente investigación se puede visualizar el plan de capacitación sobre atención al cliente en el Café Restaurante Can Ferrán ubicada en el barrio La Ronda en el centro histórico de Quito provincia de Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio.

La finalidad de este plan es mejorar la calidad en el servicio para poder incrementar el consumo en el restaurante y la afluencia de turistas al sector mediante capacitaciones al personal que todas las áreas que poseen el contacto directo con los clientes.

Mediante el levantamiento de atractivos como resultado obtuvimos que la calidad del restaurante y del sector en donde se encuentra es grande, poseen un gran potencial turístico, lo cual es factible para poder realizar el proyecto. Para poder verificar la factibilidad del proyecto utilizamos varias herramientas como lo son las encuestas hacia los empleados y hacia los clientes que visitaron el restaurante, con el propósito de saber cuáles son las falencias y cuál es la manera más factible para solucionar los problemas que asechan al local.

Los resultados de las encuestas realizadas generaron una disconformidad en el servicio por lo que mi proyecto será de gran ayuda para mejorar la calidad del servicio al cliente mediante una correcta y necesaria capacitación.

Para poder cumplir con el propósito planteado, se realizará una capacitación por parte de una reconocida empresa para de esa manera poder obtener el mayor esfuerzo del personal y mejorar la calidad en el servicio, impulsando el consumo a nivel de todo el restaurante.

Abstract

In this research can be displayed on the training plan customer at Coffee Restaurant Can Ferrán located in the La Ronda in the historic center of Quito Pichincha Province in order to improve service quality.

The purpose of this plan is to improve the quality of service in order to increase consumption in the restaurant and the influx of tourists to the sector through training staff that all airlines that have direct contact with customers.

By lifting attractive as a result we obtained the quality of the restaurant and the sector in which it is located is big, have great tourist potential, which is feasible to implement the project. In order to verify the feasibility of the project used several tools such as surveys to employees and to customers who visited the restaurant, in order to know what the weaknesses are and what is the most feasible way to solve the problems that beset the Local.

The results of surveys generated a disagreement service so my project will help to improve customer service quality through proper and necessary training.

To meet the stated purpose, training will be conducted by a recognized company that way to obtain the greatest effort of staff and improve the quality of service, promoting the consumption level of the entire restaurant.

Introducción

El concepto de atención al cliente se designa a aquel servicio que proporciona una empresa de servicios o que a su vez comercializa productos, entre otros para comunicarse directamente con los clientes. (Definicionabc.com, 2015)

Un plan de capacitación consiste en atender a las necesidades y prioridades de que tienen los colaboradores de una empresa, este proceso permitirá que los trabajadores se desenvuelvan de eficaz manera en un confortable ambiente de trabajo. (Ventura, 2012)

Al ser considerado un proceso constante no solo se buscará elevar el rendimiento y la moral sino también el interior de las personas que laboran en la organización con la intención de cumplir con los objetivos ya fijados por la empresa. (Ventura, 2012)

Este proyecto presenta un plan de capacitación como instrumento elemental para el mejoramiento del servicio, convirtiéndose en algo necesario para el buen desarrollo del personal y para la evolución del restaurante.

A nivel que se desarrolla el proyecto podemos observar los antecedentes como es en el caso del capítulo uno, para luego continuar con el segundo capítulo en el cual se encuentra el análisis de involucrados y su participación.

En el tercer capítulo planteamos las necesidades de los participantes por medio de árbol de problemas. En el capítulo cuatro analizamos las alternativas y el impacto de los objetivos en el proyecto generando estrategias para cumplir con nuestro propósito.

En los siguientes capítulos planteamos las fortalezas y las debilidades con las que cuenta el proyecto al igual que su población, para posteriormente continuar con el capítulo seis en donde describimos nuestros recursos y con lo que contaremos para realizar nuestro tan anhelado proyecto.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO I

1.0. Antecedentes

Plan de capacitación sobre atención al cliente en el café restaurante Can Ferrán ubicada en el barrio La Ronda en el Centro Histórico de Quito provincia de Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio.

- Tema: Propuesta de mejoramiento integral para el Restaurant-cafetería "Tampu" sitio de encuentro ubicado en El Barrio la ronda en el centro histórico de la ciudad de Quito.

Autor: María Fernanda Vargas Sosa

Año: Junio del 2010

Institución: U.T.E.

Conclusión: De este proyecto utilizaremos el marco teórico que consiste en la utilización de los capítulos uno, dos, tres y cuatro. (Vargas Sosa, 2010)

- Tema: Plan estratégico de servicio al cliente

Autor: Libardo Antonio Guerrero Sarria

Año: 2012

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Institución: Universidad Santiago de Cali, Facultad de ciencias económicas y empresariales administración de empresas. (Leal, 2010)

Conclusión: Del presente proyecto tomaremos los objetivos del plan estratégico de servicio al cliente, el plan estratégico, las generalidades el desarrollo de estrategias a implementar y las implementaciones para el mejoramiento del servicio al cliente.

- Tema: La atención

Autor: González Casado, Aldo Amaury, Olvera Pérez, Daniel Alejandro

Institución: Universidad del Tepeyac

Año: 2012

Conclusión: Del presente proyecto tomaremos la psicología de la atención, Tipos de atención, Los principios básicos de la atención al cliente, La tipología del cliente , La comunicación con los clientes, La atención telefónica, y la fidelización de los clientes. (Gonzalez Casado, 2012)

- Tema: Modelo de un plan de capacitación

Autor: Hediberto Reynoso Díaz

Institución: Mintecon

Año: 2013

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Conclusión: Del presente proyecto tomaremos los fines del plan de capacitación, estrategias, tipos, modalidades y niveles de capacitación, y las acciones a desarrollar. (Díaz, 2013)

- Tema: Siete hábitos de la gente altamente productiva.

Autor: Stephen R. Coney

Institución: editorial

Año: 1997

Conclusión: Del presente libro se tomarán los capítulos 1, capítulo 2, capítulo 3, capítulo 4, capítulo 5 y capítulo 6.

1.01. Contexto

Partiendo con el tema del proyecto de tesis un plan es “el conjunto de enseñanzas y prácticas que, con determinada disposición, han de cursarse para cumplir un ciclo de estudios u obtener un título”. (Real Academia Española, 2014)

“El capacitar significa “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. (Real Academia Española, 2014)

“Atender es mirar por alguien o algo, o cuidar de él o de ello.”. (Real Academia Española, 2014)

En el proyecto nos enfocamos en estos términos ya que son la base del mismo.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Iniciamos con los conceptos claros para no tener dificultades y desarrollar el proyecto de una manera factible.

El concepto de atención al cliente se designa a aquel servicio que proporciona una empresa de servicios o que a su vez comercializa productos, entre otros para comunicarse directamente con los clientes. (Definicionabc.com, 2015)

El servicio al cliente se refiere a la comprensión tanto de la naturaleza de los clientes, en el pasado, presente y futuro de la organización, de las características y beneficios de los productos o servicios que presta y el proceso transaccional completo, desde el conocimiento inicial de un cliente potencial hasta la satisfacción pos compra. (Dianne Bown Wilson, 2014)

El proyecto debe ser claro con este significado debido a que el servicio que se ofrece es el principal elemento, es la falencia más grande que encontramos en el restaurante lo cual está generando malas expectativas en los comensales lo que conlleva al bajo consumo.

Desde la época del Antiguo Egipto las necesidades de alojamiento y bebidas han ido en aumento hasta hoy en día; a partir de la remodelación y reestructuración de la plaza del Quinde en el sector de la Mariscal; los quiteños y residentes de la Ciudad de Quito; se ha ido desarrollando una cultura de acudir a restaurantes, cafeterías y bares; no solamente los fines de semana sino también entre semana. Ahora no existe un día ni una fecha específica para asistir, basta con una decisión y una buena

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

compañía para disfrutar de una buena gastronomía, ambiente, vinos selectos y distraerse (Vargas Sosa, 2010)

A la par de esto en el mismo lugar existe aproximadamente una oferta de 50 lugares de alimentación y bebidas, alojamiento y entretenimiento. De estos los bares-restaurantes-cafeterías ocupan un muy importante lugar; y están entre las preferencias de la mayoría de los clientes que acuden a estos lugares para tener un sano esparcimiento y lugar ameno para disfrutar. Con este desarrollo han ido apareciendo varios conceptos y lugar ameno para disfrutar. De estos los bares, restaurantes y cafeterías ocupan un muy importante lugar; y están entre las preferencias de la mayoría de los clientes que acuden a estos lugares para tener un sano esparcimiento y lugar ameno para disfrutar junto con familiares o amigos. (Vargas Sosa, 2010)

Con este desarrollo han ido apareciendo varios conceptos y alternativas enfocados en temas específicos y temáticos de acuerdo a la vigencias y necesidades de la clientela. Así la ciudad de Quito no está muy distante a la realidad hotelera en cuanto a bares y restaurantes se refiere a las grandes capitales el mundo como: Paris, New York, Tokio entre otras en cuanto a infraestructura se refiere, si bien es cierto los estándares de calidad, las Normas ISO, el personal especializado en el área ,y las tendencias gastronómicas pero están en un proceso de crear una cultura tradicionalista que vende lo típico lo antiguo, lo barroco, y lo colonial, que sin duda

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

alguna no tiene nada que envidiarle a las grandes edificaciones del siglo anterior.

(Vargas Sosa, 2010)

Aspectos que se deben mejorar y en los que se está trabajando gracias a varias entidades gubernamentales o no que cada día trabajan por un mejor servicio al cliente trato justo y equivalente con el talento humano, capacitación y asesoría en desarrollo de procesos y manejo de estándares entre otros. (Vargas Sosa, 2010)

Es justamente lo que quiero lograr al realizar este proyecto de tesis, aportar con mis conocimientos adquiridos en las aulas para contribuir al desarrollo del Café Restaurante Can Ferrán, del Barrio La Ronda y por qué no de sus alrededores. La Calle La Ronda fue restaurada completamente en el año 2006, la calle Morales es el corazón bohemio del Centro Histórico a mediados del siglo XX; donde abundaban casas de artistas, artesanos, pintores, poetas y músicos. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Esta estrecha calle del centro de la ciudad se remonta a tiempos de los indígenas que la poblaron y decidieron establecerse allí ya que pasaba un arroyo llamado por los indios Ullanguayacu, que quiere decir, río de gallinazos, mismo que desciende desde la Chorrera del Pichincha. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Pero si tal quebrada era cosa inundable en tiempos de los españoles, en la época del Quito indio debió ser la mejor arteria de aguas purísimas y alegres para los usos domésticos de la ciudad aborígen. El nombre mismo quichua de Ullanguanga-yacu,

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

al parecer le otorgaron los indios después que aparecieran los españoles, porque el anterior era Jatuna, corrupción de Cantuña, palabra aymará “que significa hilaza retorcida, chorrera. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Esta chorrera, como la conocían los indios servía para que las familias que habitaban en el sector tengan agua para realizar sus tareas diarias como lavar su ropa, desaguar sus chochos y como baños públicos y según Fernando Jurado fueron las mujeres las constructoras de esta calle. Los límites de la calle en aquel Quito indio fueron hasta el oeste por lo menos tres cuadras más, actual el convento de Santa Clara. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

El segundo momento de mayor relevancia de la Ronda fue la época española, estos le dan ese nombre a la calle en homenaje a las rondas nocturnas tradicionales del sistema español, claramente como solían hacer con varios lugares de Quito ya que les proporcionaban de recuerdos de su extrañada patria.. “Hacia 1580 el nombre La Ronda aparece en la fundación de Mayorazgo que hace el cura gallego Jácome Freile de Andrade en 1592 y ante el escribano Alonso Dorado de Vergara, dice que lo funda en sus casas”. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Pero La Ronda no solo son sus majestuosas casas de varios siglos atrás, esta pequeña y querida calle de Quito y además la más antigua de la ciudad contiene un patrimonio intangible e invaluable que son sus personajes emblemáticos, los cuales son recordados y muy apreciados hasta el día de hoy debido al legado que dejaron

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

marcado antes de su partida. A finales del siglo XIX, el barrio de La Ronda acogía en las tabernas que se establecieron en la calle a los turistas de anteaño, a los viajeros y transportistas de productos agrícolas que venían del sur del país. En la esquina con el Mesón, en la casa de Cadena Meneses, estaba la chichería de Rosario Navarro y frente a ésta estaba la de la indígena y muy recordada Petrona Chasipanta. (Marcelo Quinteros Mena, 2013).

El poeta ambateño Pablo Valarezo Moncayo vivió en la casa de la Negra Mala, consagrada a la tertulia literaria y bohemia de poetas y músicos como Jorge Carrera Andrade, Augusto Arias, Carlos Guerra, entre otros. En ella Sergio Mejía compuso el bellissimo pasillo Negra Mala dedicado a la dueña de la casa, doña Rosario Peñaherrera, y luego compuso el pasillo Rubia Buena. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Y estos son solo algunos de los nombres de personajes de la Quiteñidad que vivieron en La Ronda, se divertieron y compusieron sus obras en esta calle, en aquel tiempo llena de vida y movimiento. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

En la actualidad la Ronda se ve nuevamente consagrada como un lugar de esparcimiento en donde los niños y adultos pueden reunirse a jugar a la rayuela, canicas, el elásticos, el zumbambico, entre otros, obviamente estas actividades no se las realizan a diario, pero sí cuando las opciones recreativas que la municipalidad ofrece son estas. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Con todo este proceso lo que se desea es que la Ronda sea un puente de encuentro cultural y que a su vez, al albergar a una variedad de artistas se ponga en evidencia la tendencias culturales de estos, y reactivar la economía de las familias del sector por medio de capacitaciones hacia el personal que labora en el sector. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

La importancia de mantenerla se centra en su historia y en las memorias que esta calle evoca a sus visitantes, ya que en sus paredes se yerguen los recuerdos de sus grandes épocas, pero también se la debe conservar por sus habitantes, por esos hojalateros, artesanos, panaderos, en si la infinidad de artesanos que viven en la calle La Ronda y que aún mantienen la esperanza de verla florecer como ha pasado en estos últimos años. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

Lamentablemente sufrió un deterioro constante hasta que el proyecto para resucitarlo volvió a darle vida. Hoy, La Ronda ha recuperado su encanto con galerías, cafés, bares, restaurantes y tiendas de artesanías que ocupan las casas reconstruidas. La Ronda era una conexión muy importante a la ciudad antigua como acceso por el costado sur, fue en tiempos preincaicos y pre hispanos, un camino hacia el río de la ciudad para la gente del lugar. En la Colonia y en la era de la Independencia, la calle fue una vía importante para atraer enfermos al Hospital San

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Juan de Dios, ubicado a su costado, en la parte Occidental. Actualmente, el hospital, es la casa de un museo de primera clase en la Ciudad de Quito. (Vargas Sosa, 2010)

La Ronda está ubicada en la Calle Morales, entre la Guayaquil y García Moreno, al sur de la Plaza Grande, en el Centro Histórico. Los puestos de parqueos encuentran alrededor del Museo de la Ciudad; los fines de semana y entresemana tanto en el día como en la noche estos parqueaderos son vigilados en el área abierta de la restaurada Plaza 24 de Mayo. (Vargas Sosa, 2010)

Actualmente La Ronda; es sin duda más que eso es toda una infraestructura hotelera, gastronómica y turística que ofrece una gran variedad de opciones para todos los gustos cuenta con: tiendas de artesanías, cafeterías, galerías de arte, instituciones culturales y sociales, casas de oficios, restaurantes, lugares de alojamiento y almacenes que ofertan varios servicios. (Vargas Sosa, 2010)

Los problemas existentes en el restaurante Can Ferrán se manifiestan en todas las áreas, sin embargo el punto crítico es el servicio y la relación empleado-cliente; seguido muy de cerca por la gestión de administración que no muestra un claro enfoque de sus funciones; para lo cual esta investigación tiene como objeto conocerla y plantear soluciones prácticas y aplicables a las mismas enfocándonos en reforzar el servicio al cliente.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

“Cada una de las áreas existentes tiene como función lograr una equitativa coordinación y trabajo en equipo, para lo cual es de vital importancia reestructurarla y rediseñar funciones en cada una de las áreas detalladas anteriormente”. (Vargas Sosa, 2010)

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en el servicio al cliente. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, como es el caso del restaurante Can Ferrán en el cual la conducta y rendimiento de los empleados influye directamente en la calidad y de los servicios que brindan. (DÍAZ, 2013)

“Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros, siempre y cuando se mantenga un personal eficaz y capacitado”. (DÍAZ, 2013)

“La esencia de un personal motivado está en la calidad del trato que recibe en las relaciones que tiene mantienen, en la confianza, en el respeto y en la consideración que sus jefes les proporcionan diariamente”. (DÍAZ, 2013)

Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro país, ni la motivación, ni el trabajo permite aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

consiguiente el de obtener mayores ganancias y posiciones más competitivas en el mercado. (Díaz, 2013)

Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos necesarios para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de los trabajadores, direccionando a la optimización del servicio que se brinda al interior del restaurante. (DÍAZ, 2013)

La Ronda es un sector histórico en el que se albergan gran cantidad de tradiciones de varias épocas, y principalmente es un lugar en el que se mantiene nuestra historia, desde el legado de los indios, pasando por la colonia y finalmente en los poetas que habitaron allí y los artesanos que hasta el día de hoy mantienen viva muchas tradiciones las cuales nadie desea que desaparezcan. Por todo esto es válido mantener viva la memoria de La Ronda, con sus tradiciones y artistas, y no quede plasmado solo en libros si no en la memoria de todos los turistas que nos visitan. (Marcelo Quinteros Mena, 2013)

1.01. Justificación

Se eligió este tema debido al déficit de atención que el sector de la Ronda ha tenido en el último tiempo, en específico el restaurante "Can Ferrán" el cual se ha visto afectado por tal motivo, el cual conlleva a realizar un plan de capacitación sobre atención al cliente. Las mínimas ventas generadas en este sitio se han palpado por la falta de visitantes lo cual significa que existen falencias en el servicio, el cual puede ser uno de los factores de las ventas bajas.

Al realizar el respectivo plan de mejoras, se podrá incrementar el número de turistas en el restaurante lo cual generará beneficios colectivos es decir no sólo para el dueño del restaurante, sino también para el personal que se encuentra desarrollando sus labores al igual que las personas que viven y laboran en todo el sector. La Ronda es un sitio que posee mucha historia valiosa para toda la ciudad ya que representa gran parte de los quiteños al ser la cuna de grandes historias, y la encargada de mantener viva la tradición de los platos típicos de Quito y del país razón por la cual no podemos permitir que se pierdan su valor cultural y de esta manera los turistas acudan a este sitio para poder consumir y conocer nuestras tradiciones y se sientan en un ambiente seguro y confiable al tener personal capacitado que brinde estos sentimientos a los turistas y les permitan regresar y porque no el promover nuestro país.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

1.02. Definición del problema central Matriz T

Tabla #1

Escala de categorías

1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto
<p>Análisis de la tabla: para la aplicación de la Matriz T del problema central, se utilizará una escala de uno a cinco donde uno es bajo, dos es medio bajo, tres es medio, cuatro es medio alto y cinco es alto.</p>	

Elaborado por: Estevan Curay

Tabla #2

Matriz T del problema central

SITUACIÓN AFECTADA	SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN MEJORADA
Alto índice de pérdida en el consumo en general en el restaurante Can Ferrán en el barrio de La Ronda.	Déficit de la atención al cliente que conlleva al descenso del consumo en el restaurante.	Problemas correctamente identificados con la ayuda de capacitaciones enfocados en la calidad del servicio al

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

					cliente
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Selección adecuada de personal altamente calificado.	1	5	4	1	Ineficiente selección de personal.
Seguimiento adecuado por parte de la administración.	2	5	4	1	Deficiente control en la calidad de servicio en mesas.
Debido control por parte del jefe de cocina.	1	5	4	1	Descenso en la calidad del servicio gastronómico.
Mejora en el planteamiento de funciones.	1	5	4	1	Déficit a nivel organizacional.
Cambio en el manejo de inventarios.	1	5	4	1	Ineficiente administración de inventarios.

Elaborado por: Estevan Curay

Análisis

Para la aplicación de la Matriz T del problema central, se plantea que los potenciales de cambios en su mayoría son beneficiosos mientras que la intensidad refleja un alto índice de desventajas por lo cual debemos tomar medidas diferentes y necesarias.

Fuerza impulsadora

1 El potencial de cambio es alto lo cual generará un cambio positivo.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

La intensidad es baja debido a que no se verá reflejado en la problemática de gran manera.

2 La fuerza impulsadora se encuentra en un nivel alto lo cual generará una buena administración.

La intensidad es media baja debido a que se realizará de forma pausada por parte de la administración.

3 La fuerza impulsadora es alta lo cual conlleva a predecir que el debido control será beneficioso para el restaurante.

La intensidad es baja debido a que el jefe de cocina regulará su rango mientras que los demás áreas no están a su cargo

4 Un potencial de cambio alto beneficiará a la mejora en el planteamiento de funciones.

La intensidad de dicha fuerza se encuentra en forma negativa.

5 Se plantea una fuerza impulsadora alta ya que traerá consigo buenos resultados.

La intensidad es baja por lo cual la solución puede ser negativa para la empresa.

Fuerzas Bloqueadoras

1 La intensidad es media alta lo cual generará inestabilidad.

El potencial de cambio es bajo ya que debe tomarse medidas drásticas.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

2 La intensidad es media alta lo que llevará al fracaso si no se realiza cambios.

La intensidad es baja debido a que es el problema principal.

3 El descenso en la calidad de la comida tiene una intensidad media alta que significa malos resultados si no se generan cambios.

La intensidad es baja ya que se presenta de forma negativa ante el problema central.

4 La fuerza bloqueadora refleja una intensidad media alta por el déficit a nivel organizacional.

El potencial de cambio es bajo ya que llevar el mismo sistema no genera beneficios.

5 La ineficiente administración muestran una intensidad media alta por lo cual debemos tomar medidas drásticas lo más rápido posible.

El potencial de cambio es bajo debido a que el problema se registra en una de las estructuras del restaurante.

La idea de conclusión

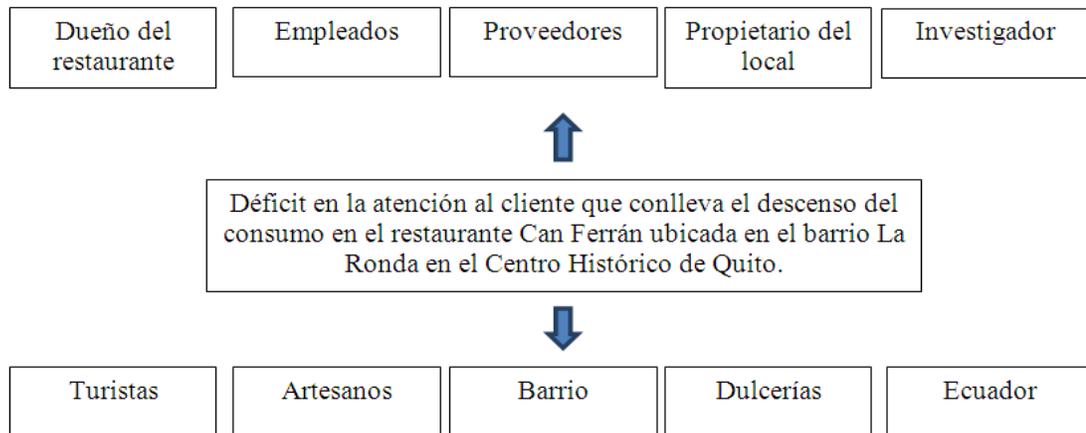
la idea con calificación más alta representa un potencial de cambio positivo para la solución de mi proyecto ya que si realizamos cambios en la empresa, ésta podrá generar mayores ingresos.

CAPÍTULO II

2.0. Análisis de involucrados

Gráfico #1

2.01. Mapeo de involucrados



Elaborador por: Estevan Curay

Análisis

En los beneficiarios directos se encuentra el dueño del restaurante que se beneficia ya que el restaurante generará más ingresos. Los empleados porque tendrán más trabajo y más beneficios como es el porcentaje que en este caso es el 10% de servicio, continúan los proveedores ya que al necesitar más materia prima su venta se eleva. El propietario del local ya que asegura el arrendamiento del local beneficiándose económicamente y al final el investigador ya que proporciona información al local apartándose del beneficio

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

económico su beneficio es personal ya que permite la superación personal a la vez de sus estudios.

En los beneficiarios indirectos, en primer lugar están los turistas debido a que ellos verían el cambio y lo aprovecharían generando consumo, los artesanos continuarían ya que al obtener más clientes de manera indirecta generarían más materia prima debido a la demanda. El barrio debido a que obtendrá mayor consumo de turistas a la vez que ellos hablarían del lugar siendo portavoces es decir aplicaría un marketing de boca del lugar. Las dulcerías ya que al encontrarse cerca es un punto de consumo para el turista y por último está el país ya que a estar en un lugar específico el barrio será un foco turístico del país y se beneficiará ya que obtendrá mayores ingresos con el turismo.

2.02. Matriz de análisis de involucrados

Tabla #3

Beneficiarios	Directos	Indirectos	Porcentaje
Dueño del restaurante	✓		51%
Empleados	✓		11%
Proveedores	✓		9%
Propietario del local	✓		5%
Investigador	✓		5%
Turistas		✓	8%

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Artesanos		✓	3%
Barrio		✓	3%
Dulcería		✓	3%
Ecuador		✓	2%
TOTAL			100%

Elaborado por: Estevan Curay

Análisis

El dueño del restaurante sería el mayor beneficiario ya que el mayor consumo generaría mayor ingresos económicos para él, en segundo lugar serán los empleados ya que tendrían un trabajo seguro y su sueldo totalmente asegurado, posteriormente los proveedores tendrían mayor venta al realizarse un mayor consumo a nivel de la empresa.

El propietario del local aseguraría su arrendamiento y el investigador se beneficiaría personalmente ya que su labor se vería reflejada en el beneficio que los demás reciban, en este caso los trabajadores ya que potenciarían la eficiencia en su labor . Los turistas serán los beneficiarios indirectos ya que palparían los cambios y son los que generan el consumo. Los artesanos, el barrio y las dulcerías se beneficiarían indirectamente ya que al salir del restaurante los turistas consumirían más, beneficiando a los locales aledaños y en general al país debido a que los turistas son portavoces del país manifestando el trato que recibieron.

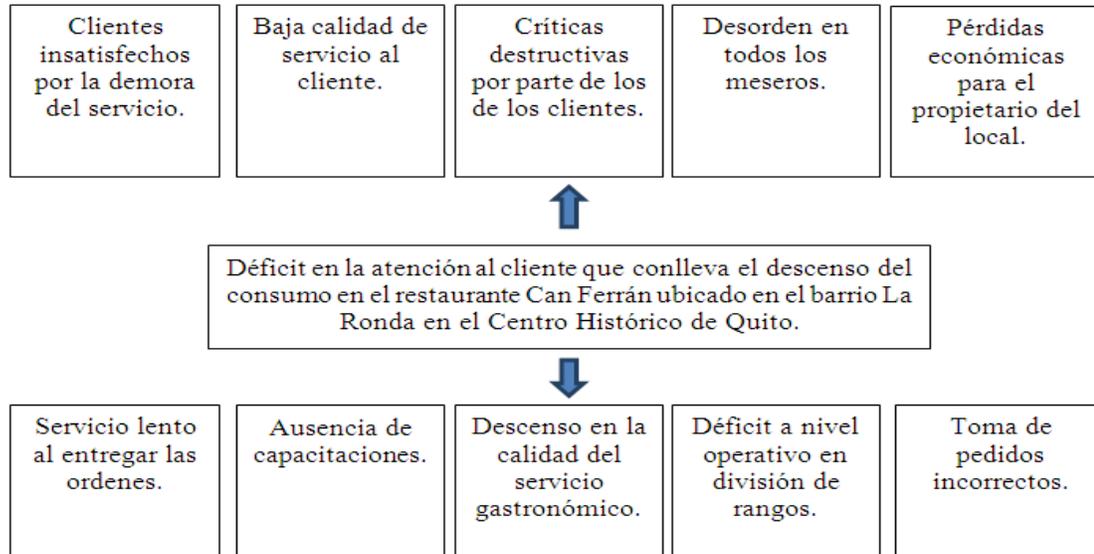
PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO III

3.0. Problemas y objetivos

3.01. Árbol de problemas

Gráfico #2



Elaborador por: Estevan Curay

Análisis

Como problema principal en mi proyecto de tesis, he encontrado el déficit en la atención al cliente, que conlleva el descenso del consumo en el restaurante Can Ferrán, ubicado en el barrio La Ronda en el Centro Histórico de Quito.

Dentro de las causas tenemos un servicio lento al momento de entregar las órdenes lo que genera clientes insatisfechos por la demora del servicio. A la vez que la ausencia de

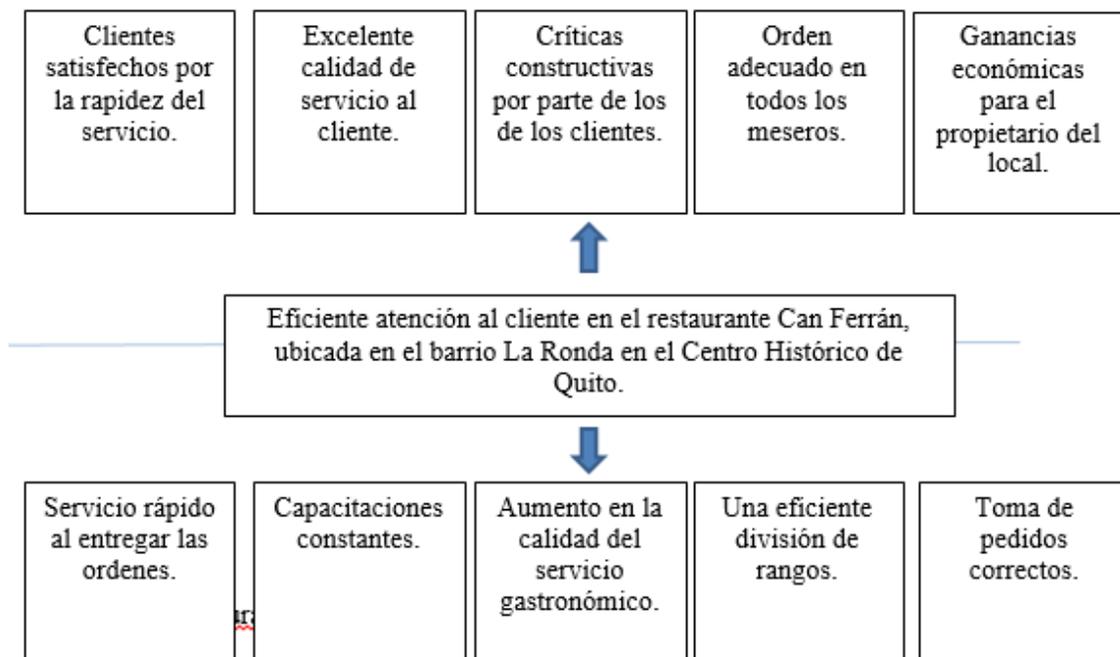
PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

capacitaciones provoca una baja calidad de servicio al cliente. El descenso en la calidad del servicio gastronómico genera una serie de críticas destructivas por parte de los clientes ya que ellos son los afectados directamente.

Otra de las causas es el déficit a nivel organizacional en división de rangos. lo cual desarrolla un desorden en todos los meseros del restaurante generando una serie de problemas y dificultando la ejecución correcta de sus funciones, al mismo tiempo que una toma de pedidos incorrectos produce pérdidas económicas para el propietario del local.

3.02. Árbol de Objetivos

Gráfico #3



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Análisis

Mediante la propuesta del plan de capacitación, propongo alcanzar la eficiente atención al cliente en el restaurante Can Ferrán ubicada en el barrio La Ronda en el Centro Histórico de Quito.

El primer componente es el servicio rápido al entregar las órdenes, lo cual permite obtener clientes satisfechos por la rapidez del servicio.

En el restaurante una serie de capacitaciones constantes nos permite alcanzar una excelente calidad de servicio a los comensales. Por otra parte el aumento en la calidad del servicio gastronómico permitirá que los clientes realicen críticas constructivas lo cual es beneficioso para el restaurante.

Otro de los componentes es la eficiente división de rangos, lo que origina un orden adecuado en todos los meseros del restaurante evitando generar problemas, un ambiente de trabajo amigable tanto con el personal como con el cliente y por último y no menos importante la toma de pedidos correctos que produce indudablemente ganancias económicas para el propietario del local.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO IV

4.0. Matriz de análisis de alternativas.

4.01. Escala de categorías

Tabla #4

Escala	Categoría
1-5	Baja
6-11	Medio Baja
12-17	Media Alta
18-25	Alta

Elaborado por: Estevan Curay

Análisis de la tabla: para la aplicación de la escala de categorías, se utilizará una escala de uno a veinte y cinco, donde uno a cinco es una categoría baja, seis a once es media baja, de doce a diecisiete es media alta y de dieciocho a veinticinco es una categoría alta.

Tabla #5

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Clientes satisfechos por la rapidez del servicio.	4	3	4	2	3	16	Media alta
Servicio rápido al entregar las ordenes.	5	4	2	3	1	15	Media alta
Aumento en la calidad del servicio gastronómico.	4	4	2	3	2	15	Media alta
Críticas constructivas por parte de los de los clientes	5	3	4	4	1	17	Media alta
Correcta organización a nivel operativo.	4	4	2	4	1	15	Media alta
Una eficiente división de rangos.	4	4	4	3	1	16	Media alta
Toma de pedidos correctos.	5	3	4	2	2	16	Media alta
Ganancias económicas para el propietario del local.	4	4	5	2	1	16	Media alta
Total	35	29	27	23	12	126	

Elaborado por: Estevan Curay

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Análisis:

Al aplicar la Matriz de análisis de alternativas, se utiliza la escala de categorías la cual indica que los clientes satisfechos por la rapidez del servicio, tiene una categoría media alta.

El servicio al cliente de calidad es un gran potencial ya que genera grandes beneficios a la empresa y de esta manera contribuye al desarrollo exitoso de la misma obteniendo la lealtad de los clientes ya que ellos son los que disfrutan de la buena experiencia comercial y a la final establecen una relación sólida con la empresa. Muestra de los beneficios tenemos a los objetivos planteados en la matriz de análisis de alternativas como es el servicio rápido al entregar las órdenes al igual que el aumento en la calidad del servicio gastronómico, las críticas constructivas por parte de los de los clientes, la correcta organización a nivel operativo, una eficiente división de rangos, la toma de pedidos correctos y las ganancias económicas para el propietario de local se encuentran en la categoría media alta la cual es una medida adecuada para que mi proyecto pueda llevarse a cabo de manera factible y sin problema alguno.

4.02. Matriz de análisis de impacto de objetivos

Tabla #6

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

	Factibilidad de Lograse (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto en Género (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Impacto Ambiental (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Relevancia (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Sostenibilidad (Alta-Media-Baja) (4 - 2 - 1)	Total
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es aceptable y conveniente para los beneficiarios ✓ Existe tecnología adecuada para su realización ✓ Cuenta con financiamiento ✓ Los beneficios son mayores que los costos ✓ Se cuenta con soporte político-institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementa la participación de la mujer en salón y hombre en cocina. ✓ Incrementa los ingresos de hombres y mujeres ✓ Incrementa el nivel educativo de ambos géneros ✓ Fortalece la aplicación de los derechos de ambos géneros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora el entorno cultural. ✓ Favorece el comercio. ✓ Mejora el entorno social. ✓ Mejora el nivel educativo del personal. ✓ Favorece el recurso humano. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Responde a las expectativas de los beneficiarios ✓ Beneficia al personal del restaurante. ✓ Los beneficios son deseados por los locales del sector ✓ Beneficia al restaurante con la afluencia de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalece la participación de los beneficiarios. ✓ Fortalece la Organización local en el restaurante. ✓ Fortalece la participación del personal. ✓ Se puede conseguir financiamiento a futuro. 	<p>88 puntos 22 a 32 BAJA 33 a 44 MEDIA BAJA 45 a 66 MEDIA ALTA 67 a 88 ALTA</p>
Total	20 puntos	16 puntos	20 puntos	16 puntos	16 puntos	

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Análisis:

Al aplicar la Matriz de análisis de impactos, se utiliza la escala de categorías la cual indica que 22 a 32 es baja, 33 a 44 es media baja, 45 a 66 es media alta y de 67 a 88 es alta.

Al analizar el análisis de impacto de impacto podemos verificar que los objetivos planteados muestran un total de 88 puntos.

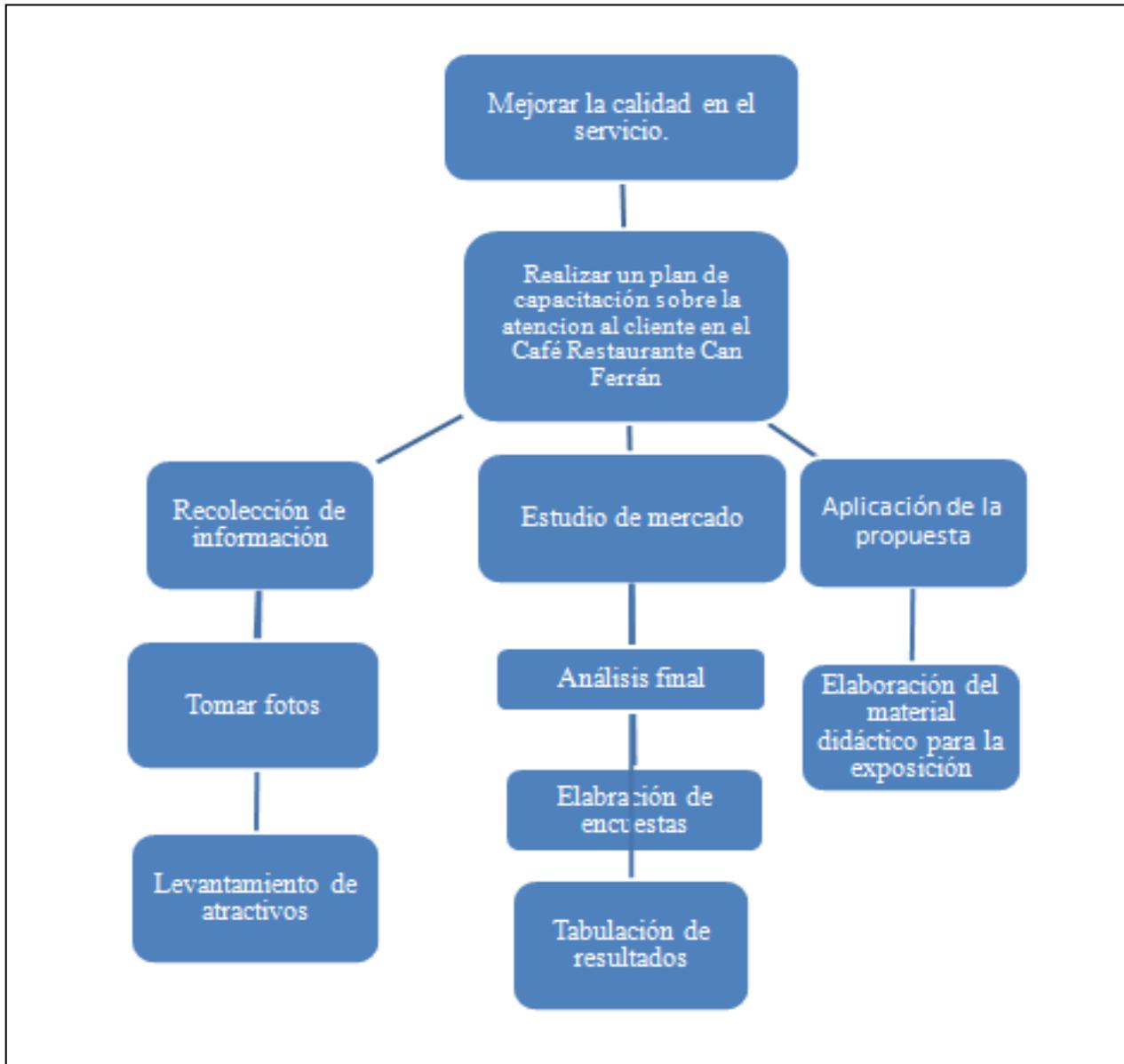
Este análisis nos muestra que claramente es beneficioso en su totalidad.

Los beneficios se verán reflejados con la afluencia de gente, de modo de que no solo se beneficia el local en si, además favorece en entorno social mejorando el rendimiento de los empleados que forman parte del restaurante. Al reflejarse de modo positivo obtendremos una mayor productividad ya que al interior del restaurante se generaría un mejor clima de trabajo, existirían menos quejas y un mayor desenvolvimiento por parte del personal ya que no estarían presionados por quejas de un mal servicio si no al contrario se verían motivados a dar todo de sí.

4.03. Diagrama de estrategias

Elaborado por: Estevan Curay

Grafico #4



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

4.04. Matriz de marco lógico

Tabla #7

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Mejorar la calidad en el servicio en el Café restaurante Can Ferrán.	Encuesta de satisfacción sobre el servicio.	Resultado de encuestas	Apoyo de los beneficiarios.
PROPOSITO Realizar un plan de capacitación sobre la atención al cliente en el Café Restaurante Can Ferrán	Desarrollo económico del lugar Afluencia de turistas	Desempeño de los colaboradores.	Apoyo de autoridades locales en el marketing del lugar y del sector.
COMPONENTES Motivación Charlas de motivación al personal.	A la población Capacitaciones periódicas. Incrementación de motivaciones al personal.	Apoyo por parte del propietario del restaurante. Brindar posibilidades de ascender a otro puesto.	Apoyo ministerio de turismo "MINTUR". Apoyo del MUNICIPIO.
ACTIVIDADES Encuestas Capacitaciones Estudio de mercado	Procesamiento de información Obtención del resultado de encuestas	Mejoramiento y desarrollo. Resultados satisfactorios. Compromiso del personal del café restaurante.	Apoyo del Ministerio de Turismo (MINTUR). Apoyo del propietario del local para la estabilidad laboral.

Elaborado por: Estevan Curay

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO V

5.0. Propuesta

5.01. Antecedentes

Un plan de capacitación consiste en atender a las necesidades y prioridades de que tienen los trabajadores de una organización, este proceso permitirá que los trabajadores den todo de sí día a día en sus puestos de trabajo. (Ventura, 2012)

Al ser considerado un proceso constante se buscará elevar el rendimiento, la moral y el interior de las personas que comprenden el café restaurante Can Ferrán con la intención de cumplir con los objetivos fijados por la empresa. (Ventura, 2012)

Para poder tener un concepto claro sobre la capacitación, es necesario diferenciarlo del entrenamiento y el adiestramiento los cuales suelen generar desacuerdos al momento de hablar de servicio. El entrenamiento es la preparación que se sigue para desempeñar una función, mientras que el adiestramiento es el proceso que estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad al momento de tener un contacto directo con el cliente. (www.rrhh-web.com, 2011)

En cambio, capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuirán al desarrollo del trabajador en el desempeño de sus labores. (www.rrhh-web.com, 2011)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Claramente podemos establecer que la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización en este caso el Café Restaurante.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales y de esa manera conseguir mayor aceptación por parte de los comensales. (www.rrhh-web.com, 2011)

Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Se eliminan los temores de incompetencia a nivel del restaurante.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto incluso el ascender de rango.
- Desarrolla un sentido de progreso tanto personal como a nivel profesional. (rrhh-web.com, 2011)

5.01.01. Análisis FODA

Tabla #8

FACTOR INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTOR EXTERNO	Está ubicado en el centro histórico de Quito el cual capta turistas permanentemente.	Limitada información sobre la ubicación y la oferta del restaurante
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
Uso de tecnología	Promocionar el café restaurante con uso de tecnología a	Incremento de capacitaciones y la elaboración de material promocional.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

AMENAZA	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
Escasos recursos económicos	Buscar ayuda del propietario del restaurante. Buscar auspicios.	Incrementar la publicidad del restaurante..

Elaborado por: Estevan Curay

5.01.02. Investigación de mercado

Es el proceso por el cual se adquiere, registra, procesa y analiza la información, respecto a los temas relacionados, como: clientes, competidores y el mercado.

La investigación de mercados busca garantizar a la empresa, la adecuada orientación de sus acciones y estrategias, y de esa manera satisfacer las necesidades de los consumidores, en este caso los turistas que nos visitan, y de esa manera permitir avances a nivel del restaurante. (Agencia de Investigación de Mercados queretaro, 2013)

Investigación cualitativa: esta investigación sirve para conocer los efectos que produce un estímulo a los encuestados. Además busca descubrir los elementos positivos y negativos mediante las encuestas realizadas a los comensales de que acuden a la empresa. (july-adolfis.blogspot.com, 2010)

Este tipo de investigación averigua si los argumentos de venta o los beneficios del servicio ofrecido y la forma en que se comunican a nivel del restaurante son creíbles o no. (july-adolfis.blogspot.com, 2010)

Investigación Cuantitativa: Es la investigación que analiza los aspectos de la oferta y la demanda que pueden ser medidos y cuantificados.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

En resumidas cuentas la investigación cuantitativa se concentra en el cuánto mientras que la investigación cualitativa, en el qué, el cómo y el porqué de las conductas del segmento estudiado. (july-adolfis.blogspot.com, 2010)

Investigación Documental: Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, Hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera. (www.enciclopedia.humanet.com.co, 2015)

5.01.03. *Instrumentos de investigación*

En opinión de (Díaz, 2013) “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”.

Las técnicas más comunes que se utilizan en la investigación cualitativa son la observación, la encuesta y la entrevista y en la cuantitativa son la recopilación documental, la recopilación de datos a través de encuestas o entrevistas y el análisis estadístico de los datos. (Karen Peña Peña, 2013)

Los utilizados son:

- El cuaderno de notas

- Cámara fotográfica
- Ficha de observación
- Encuestas
- Fichas
- Mapas. (Karen Peña Peña, 2013)

Los instrumentos más importantes que utilizaré en mi proyecto serán:

La observación

El objetivo de la observación es obtener información de primera mano de los sujetos que están evidenciando el hecho observado, en nuestro caso los comensales que visitan el restaurante. (Karen Peña Peña, 2013)

La entrevista

El objetivo de la entrevista es encontrar lo que es importante y significativo para los informantes y descubrir acontecimientos y dimensiones subjetivas de las personas tales como creencias, pensamientos, valores, etc. (Karen Peña Peña, 2013)

El cuestionario

Es el conjunto de preguntas previamente diseñadas para ser contestadas por la misma persona o por el aplicador, pero a partir de las respuestas otorgadas por la persona que responde, en este caso los turistas. (Karen Peña Peña, 2013)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5.01.04. Población y muestra

Población

Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". Es decir, se utilizarán un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio, en nuestro proyecto los turistas que visitan el restaurante y consuman los servicios ofrecidos. (Arias Fidias, Castro M, Ramirez T, 2012)

Muestra

Se entiende por muestra a una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones, en este caso la población del Distrito Metropolitano de Quito. (Arias Fidias, Castro M, Ramirez T, 2012)

Al hablar de la población en el proyecto debemos tener claro que según el último censo realizado en la Ciudad de Quito (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2010) muestra una población estimada de 2.239.191 habitantes representándolo de esta manera:

Total	2.239.191
Mujeres	1.150.380
Hombres	1.088.811

(Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2010)

Fórmula de la Población:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (1 + Z)^2}{(N-1) (e)^2 + p \cdot q (1 + Z)^2}$$

n: Tamaño de muestra

N: Población del universo

Z: base nivel de confianza 95%

p: probabilidad de éxito 50%

Q: probabilidad de fracaso 50%

e: margen de error 5%

$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (1 + Z)^2}{(N-1) (e)^2 + p \cdot q (1 + Z)^2}$
$\frac{n: 2239191 \cdot 0.50 \cdot 0.50 (1+0.95)^2}{(2239191-1) (0.05)^2 + 0.50 \cdot 0.50 (1+0.95)^2}$
$n: \frac{2239191 \cdot 0.25 (3.80)}{2239190 \cdot 0.0025 + 0.25 (3.80)}$
$n: \frac{2239191 \cdot 0.95}{5597.975 + 0.95}$
$n: \frac{2127231.45}{5598.925}$
$n: 379$

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Elaborado por: Estevan Curay

El café restaurante Can Ferrán cuenta con un solo local ubicado en El Barrio “La Ronda” en el centro histórico de Quito y cuenta con un administrador, meseros/as, personal de cocina y dos guardias de seguridad que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla #9

Personal del Café Restaurante Can Ferrán	
Personal	Cantidad
Administrador	1
Personal de cocina	6
Personal de servicio	5
Guardias de seguridad	2
Propietarios	2
Total	16

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5.01.05. *Análisis de la información*

Resultado de las encuestas realizadas a los empleados

1. ¿Cree usted que las capacitaciones permiten brindar un mejor servicio al cliente?

SI	15	93.75%
NO	1	6.25%
TOTAL	16	100%



Grafico 1: Resultado de la pregunta #1

Análisis

De acuerdo a encuesta realizada el 99% los integrantes del restaurante están de acuerdo que las capacitaciones permiten brindar un mejor servicio al cliente lo cual muestra que la capacitación será factible para desarrollar de una buena manera su labor.

2. Cree usted que el personal del restaurante necesita capacitaciones inmediatas?

SI	13	81.25%
NO	3	18.75%
TOTAL	16	100%

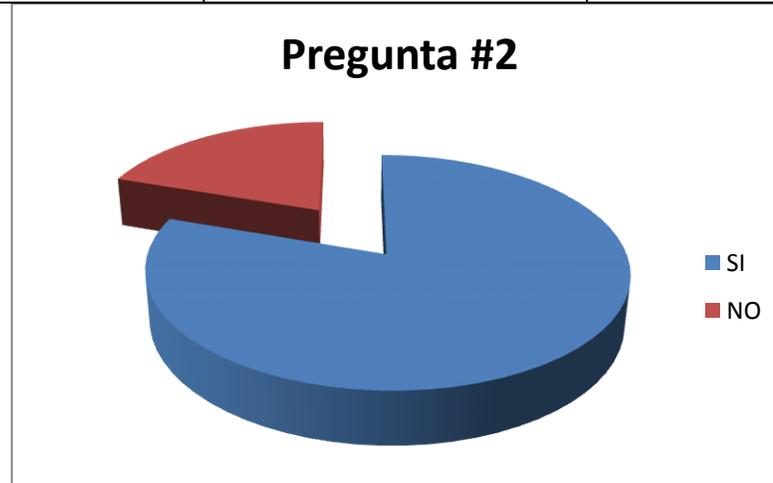


Grafico 2: Resultado de la pregunta #2

Análisis

Al analizar las encuestas encontramos que el 81.25% del personal piensa que el restaurante necesita capacitaciones inmediatas. Al ser las personas que laboran en esta empresa las que muestran la inconformidad podemos determinar que la capacitación es muy necesaria y que será de gran ayuda para todos los beneficiarios.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

3. ¿Cada qué tiempo sería recomendable para usted realizar las capacitaciones al personal?

Cada tres meses	4	25%
Cada seis meses	10	62.5%
Una vez al año	2	12.5
TOTAL	16	100%

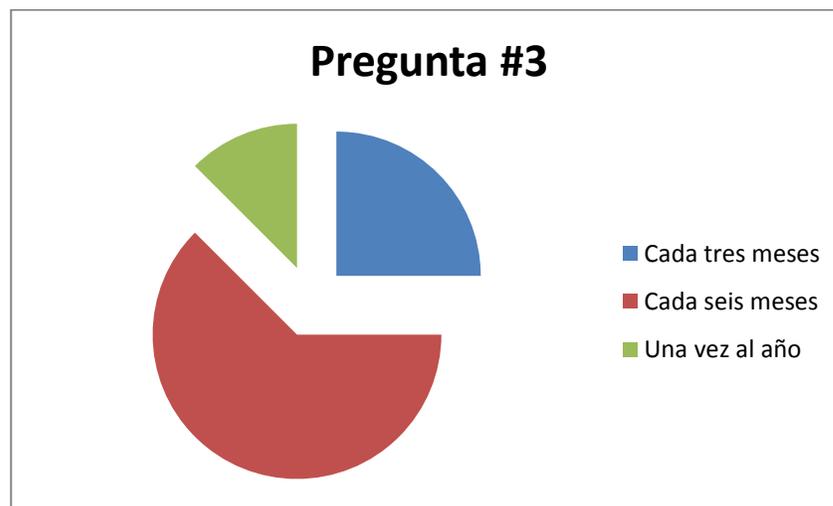


Grafico 3: Resultado de la pregunta #3

Análisis

De acuerdo al personal encuestado, el 62,5% piensan que sería recomendable realizar las capacitaciones al personal cada seis meses de esa manera podemos sugerir a los propietarios que sean permanentes para mejorar cada vez más el servicio.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

4. ¿A su parecer cómo calificaría el servicio que brinda en el restaurante?

Regular	2	12.5%
Bueno	10	62.5%
Excelente	4	25%
TOTAL	16	100%

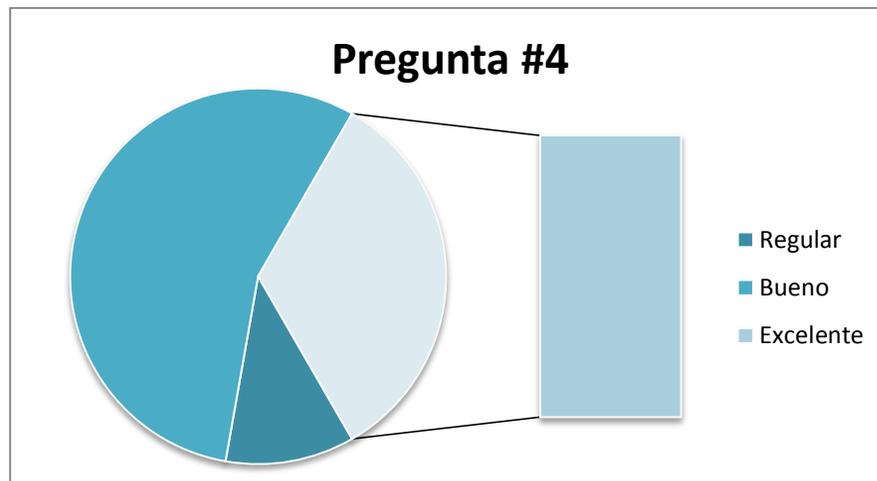


Grafico 4: Resultado de la pregunta #4

Análisis

Una vez finalizado el análisis de las encuestas podemos determinar que el 62.5% del personal cree que su atención es buena. Por medio de la capacitación nosotros lograremos que la atención sea excelente en su totalidad y que los empleados realicen sus funciones con mucho más entusiasmo y profesionalismo.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitaciones por parte de la empresa para mejorar la calidad en el servicio al cliente?

SI	15	81.25%
NO	1	18.75%
TOTAL	16	100%

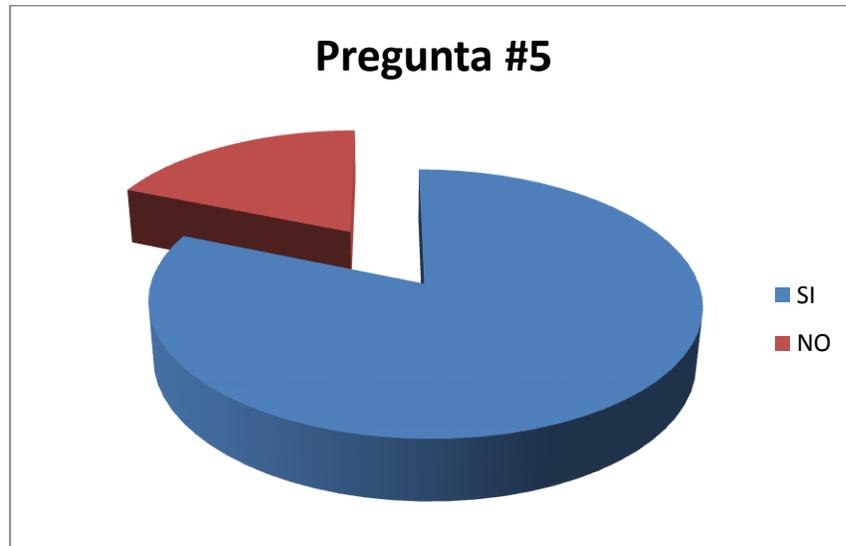


Gráfico 5: Resultado de la pregunta #5

Análisis

Podemos concluir que el 81.25% del personal que a su vez es la mayoría, estaría dispuesto a recibir capacitaciones referente al servicio al cliente, de esa manera nuestro proyecto tendría mayor justificación y así podríamos desarrollarlo sin problema alguno, teniendo en cuenta que queremos lograr que el personal mejore y desarrolle sus habilidades permitiendo el crecimiento de la empresa convirtiéndolo en un ente competitivo.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Resultado de las encuestas realizadas a los Clientes

1. Las instalaciones del restaurante estuvieron limpias, ordenados y aptos para el servicio?

SI	350	92.34%
NO	29	7.66%
TOTAL	379	100%

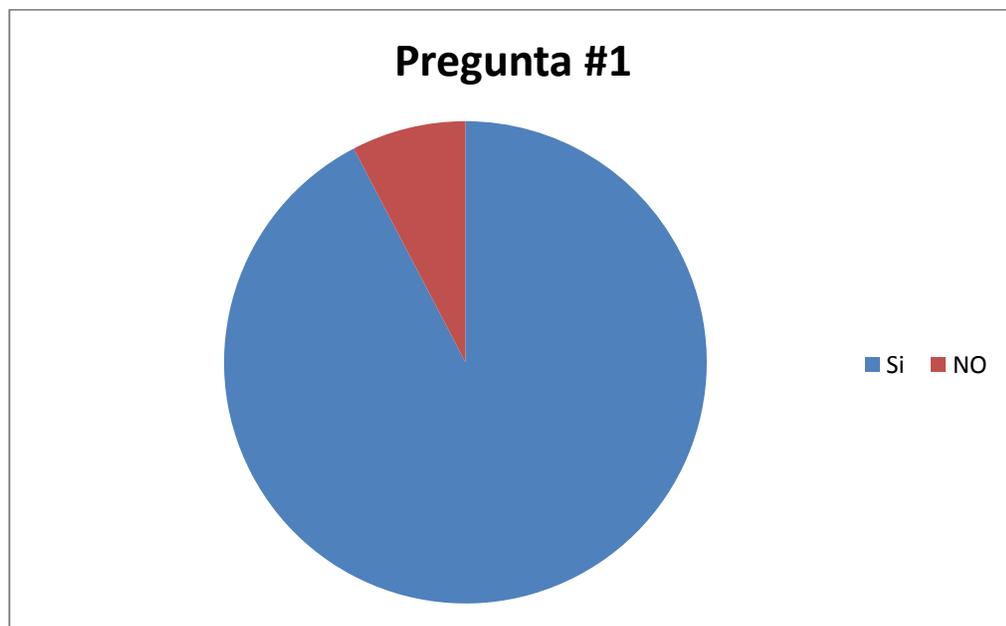


Grafico 1: Resultado de la pregunta #1

Análisis

De acuerdo a encuesta realizada podemos conocer que el 92,34% de las personas encuestadas están de acuerdo que las instalaciones del restaurante estuvieron limpias, ordenadas y aptas para el servicio.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

2. El restaurante Can Ferrán brindó un servicio rápido y se aseguraron de estar disponibles para cualquier requerimiento?

SI	246	65%
NO	133	35%
TOTAL	379	100%

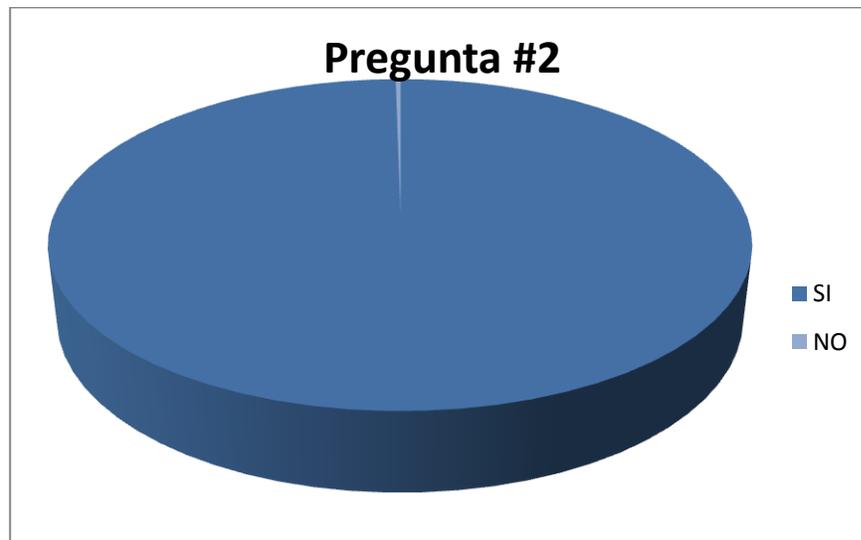


Gráfico 2: Resultado de la pregunta #2

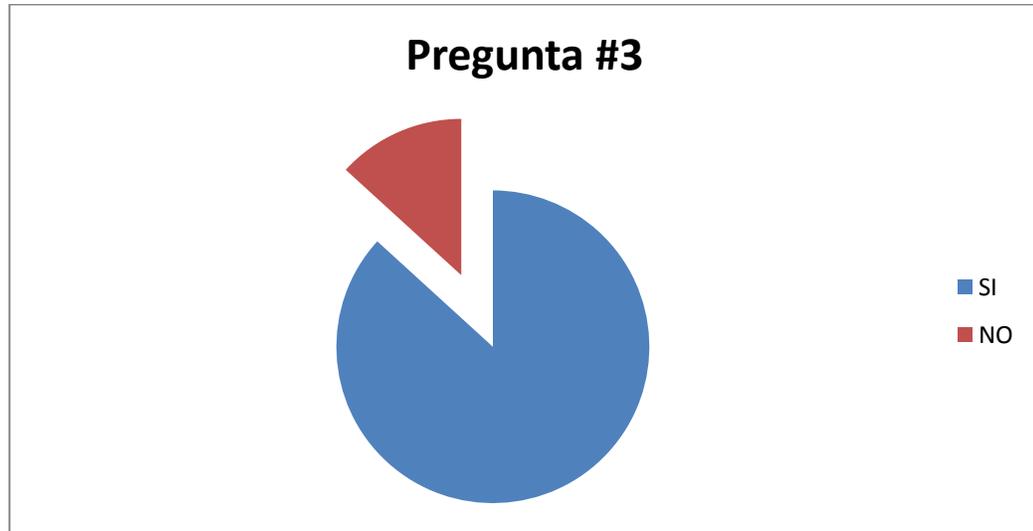
Análisis

La encuesta numero 2 nos muestra que el 65% de los encuestados piensan que el restaurante Can Ferrán no brindó un servicio rápido y se aseguraron de estar disponibles para cualquier requerimiento lo que no es beneficioso para el local y conlleva a que la capacitación se realice de una manera rápida.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

3. Demostraron respeto y educación en el servicio para solucionar sus requerimientos?

SI	78	21%
NO	301	79%
TOTAL	379	100%



Resultado de la pregunta #3

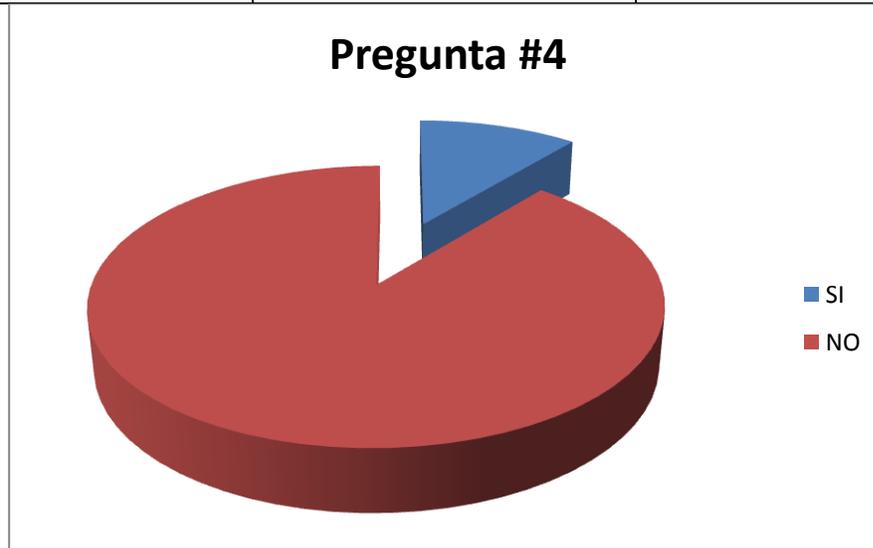
Análisis

De acuerdo a los entrevistados el 79% manifiestan no sentirse a gusto ya que no demostraron respeto y educación en el servicio para solucionar sus requerimientos. Esto es perjudicial para el restaurante así que esto muestra que el proyecto tiene mayor justificación para desarrollar el proyecto y obtener mayor productividad.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

4. La atendieron fue con rapidez, cortesía y personalización?

SI	41	11%
NO	338	89%
TOTAL	379	100%



Resultado de la pregunta #4

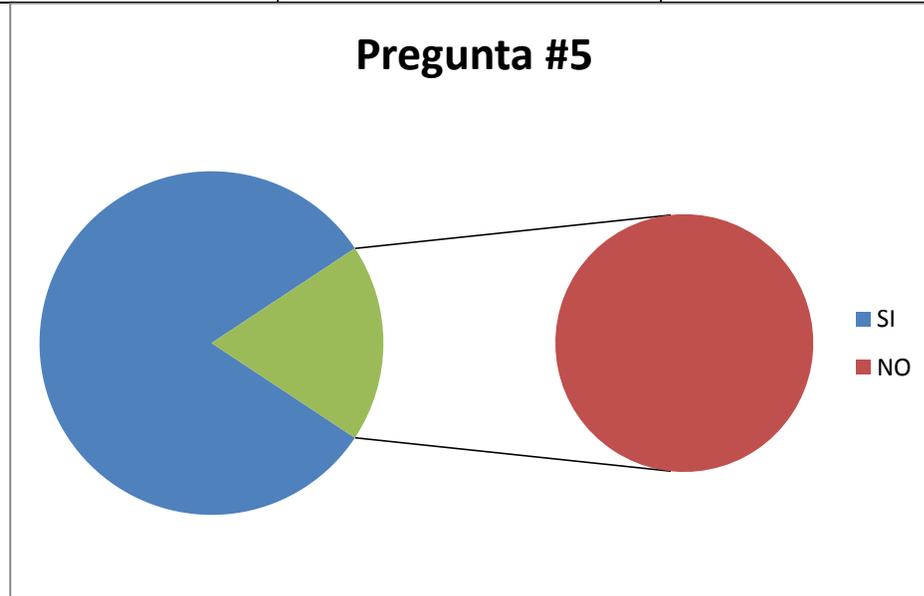
Análisis

Las estadísticas obtenidas muestran que el 89% de las personas encuestadas se encuentran molestas debido a que el servicio no fue como anhelaban. Este resultado nos permite enfocarnos en que debe mejorar el restaurante y tomar en cuenta los puntos para la capacitación.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5. Nuestra comida tuvo buen sabor, presentación y temperatura?

SI	53	14%
NO	326	86%
TOTAL	379	100%



Resultado de la pregunta #5

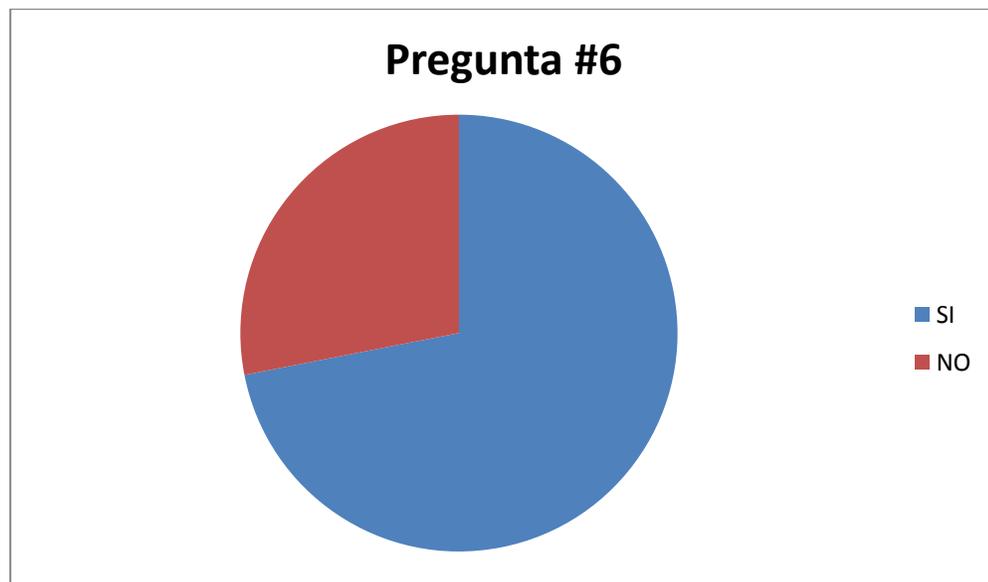
Análisis

Del total de encuestados el 14% afirma que la comida estuvo buena pero el 86% afirma lo contrario, al ser parte del servicio al cliente y algo esencial es un punto en el cual debemos enfocarnos para solucionar esta anomalía y generar beneficios para el restaurante.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

6. El menú del restaurante tuvo variedad para su servicio?

SI	215	57%
NO	164	43%
TOTAL	379	100%



Resultado de la pregunta #6

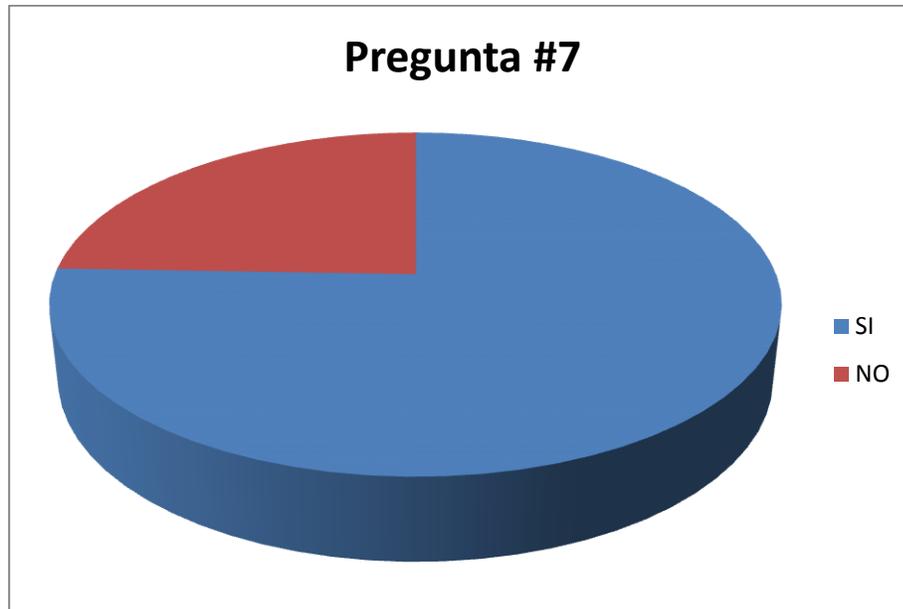
Análisis

Las personas encuestadas consideran que el menú no tuvo una variedad para su servicio y eso es un problema ya que la calidad del servicio se deteriora y se convierte en problemas para los que conforman el restaurante.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

7. Su experiencia en general fue satisfactoria (comida, instalaciones, servicio)?

SI	257	68%
NO	122	22%
TOTAL	379	100%



Resultado de la pregunta #6

Análisis

Las clientes al finalizar la pregunta muestran que su experiencia fue satisfactoria, a la vez que se muestra un porcentaje de muestra que su experiencia no fue la mejor y debemos enfocarnos en eso, realizar la capacitación y llegar a la excelencia.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

5.02. Descripción

El plan de capacitación se lo realizará conforme a las falencias detectadas en el servicio ofrecido por parte de los empleados del restaurante para de esa manera poder predominar con las habilidades descubiertas por parte del personal, desarrollando nuevas habilidades y destrezas a la vez que podemos obtener un desempeño óptimo y un servicio de calidad.

Tabla #10

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRAN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO.	
Capacitación de Servicio al Cliente	
1er Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	1. ¿Qué es un cliente? 2. Clientes internos y externos 3. ¿Qué es el servicio al cliente? 4. Dimensiones del servicio.
2 Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	5. Estándares de servicio. 6. Momentos de verdad. 7. El triángulo del servicio. 8. Manejo de quejas, reclamos, preguntas y otras solicitudes.
3er Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	9. ¿Qué es un conflicto? 10. Manejo y solución de conflictos. 11. Compromiso personal frente al servicio. 12. Desarrollo de una cultura de servicio.
4to Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	13. Visión estratégica del servicio. 14. Requisitos del cliente.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

	15. Gestión de servicio al cliente. 16. Principios claves del servicio.
5to Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	17. Procesos y procedimientos de servicio. 18. La calidad y el servicio. 19. Aseguramiento de la calidad y el servicio. 20. Estrategias para mejorar el servicio.
6to Sábado	Tema: capacitación in-company servicio al cliente
Duración	2 Horas
Puntos	21. Control de procesos del servicio. 22. Medición de la calidad en el servicio. 23. Liderazgo y compromiso con el servicio..

Elaborado por: Estevan Curay

5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

El programa de capacitación se realizará debido a las falencias que el restaurante a demostrado por varios factores que anteriormente mencionamos. La empresa realizará esta capacitación debido a las necesidades descubiertas, con el fin de mejorar el servicio al cliente, obtener un servicio óptimo y que se genere un clima agradable a nivel del restaurante.

El objetivo general de la capacitación es aportar conocimientos y herramientas para una óptima Gestión de Servicio al Cliente, tanto interno como externo, mejorando los procesos, procedimientos y protocolos de servicio.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Tabla #11

Tema	Empresa	Dirección
Capacitación in-company servicio al cliente	Empresa Liderazgo	Antonio de Ulloa N31-124> y Av. Mariana de Jesús Edf. DACOR, 3er Piso.

Elaborado por: Estevan Curay

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO VI

6.0. Aspectos Administrativos

6.01. Recursos

“Un recurso es un medio de cualquier índole o clase que permite satisfacer una necesidad.”. (Definicion.de, 2015)

6.01.01. Recurso Humano:

Tabla #12

Investigador	Estevan Curay
Empleados	Café Restaurante Can Ferrán
Propietarios	Café Restaurante Can Ferrán
Clientes	Nacionales y Extranjeros
Empresa Capacitadora	Empresa Liderazgo
Tutor	Ing. Diego Jarrín
Lector	Ing. Patricio Acuña

Elaborado por: Estevan Curay

6.01.02. Recurso Tecnológico:

Un recurso tecnológico, es un medio que se vale de la tecnología moderna para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina es decir el hardware) o intangibles (un sistema o una aplicación virtual o como también se lo conoce el software). (Definicion.de, 2015)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

- Computador
- Internet
- Celular
- Impresora

6.01.03. Recurso Económico:

“Los recursos económicos son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro de la actividad comercial de una empresa”.

(Definicion.de, 2015)

6.02. Presupuesto

El presupuesto es el documento o la plantilla que recoge las estimaciones de ingresos y gastos para un determinado periodo temporal (días, meses, incluso años). Por lo general, un presupuesto se utiliza para realizar el cálculo de cuánto dinero nos costará para concretar un proyecto o desarrollar una actividad tal como unas encuestas o el proyecto de tesis. (definicion.de, 2015)

Tabla #13

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

PRESUPUESTO		
	Elaboración de Tesis	
	Aplicación de tesis	
	Movilización del Investigador	\$45
	Alimentación	\$60
	Internet	\$80
	Esferográficos	\$45
	Impresiones	\$1,20
	Copias	\$2.50
	Saldo Telefónico	\$10
	Empastado	\$20
	Total Inversión	\$261,00

Al realizar mi proyecto conté con la grata colaboración de los dueños del restaurante los cuales me brindaron ayuda y gracias a eso los precios de inversión redujeron en gran cantidad ya que me brindaban el almuerzo y me permitían conectarme a internet desde el local lo cual fue de gran ayuda para la realización de mi trabajo. Las cantidades restantes fueron asumidas por mi persona ya que debía invertir para poder realizar todo lo correspondiente a la adquisición de información, proformas, encuestas, entre otros factores y de esa manera poder culminar con mi proyecto.

6.03. Cronograma

Tabla #14

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

ACTIVIDADES	Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Presentación del tema	X																													
Aprobación del tema		X																												
CAPITULO I																														
1.01. Antecedentes		X																												
1.02. Contexto			X																											
1.03. Justificación			X																											
1.04. Definición del problema central				X																										
CAPITULO II																														
1.0. Análisis de involucrados					X																									
2.01. Mapeo de involucrados						X																								
2.02. Matriz de análisis de involucrados							X																							
CAPITULO III																														
2.0. Problemas y objetivos								X																						
3.01. Árbol de problemas									X																					
4.01. Árbol de objetivos									X																					
CAPITULO IV																														
3.0. Análisis de alternativas									X																					
4.01. Matriz de análisis de alternativas										X																				
4.02. Matriz de análisis de impacto de los objetivos											X																			
4.03. Diagrama de estrategias												X																		
4.04. Matriz de marco lógico													X																	
CAPITULO V																														
4.0. Propuesta													X																	
5.01. Antecedentes de la herramienta														X																
5.01.01. Análisis FODA															X															

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

	Abril					Mayo					Junio					Julio					Agosto					Septiembre				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.01.02. Investigación de mercado																X														
5.01.03. Población y muestra																	X													
5.01.04. Instrumentos de investigación																		X												
5.01.05. Análisis de la información																			X											
5.02. Descripción de la herramienta																				X										
5.03. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																					X									
CAPITULO VI																														
5.0. Aspectos administrativos																								X						
6.01. Recursos																									X					
6.02. Presupuesto																										X				
6.03. Cronograma																											X			
CAPITULO VII																													X	
6.0. Conclusiones y recomendaciones																														X
7.01. Conclusiones																														X
7.02. Recomendaciones																														X

Elaborado por: Estevan Curay

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

CAPÍTULO VII

7.0. Conclusiones y recomendaciones

7.01. Conclusiones

- Por medio de la capacitación los empleados del café restaurante podrán ofrecer sus servicios profesionales y por medio de un servicio de calidad podrá incrementar ingresos a la empresa, sin descuidar lo más importante del servicio que es satisfacer las necesidades del cliente.
- A través de la capacitación los empleados mejorarán su desempeño tanto en su vida laboral como en la personal, siendo su trabajo reconocido y valorado por los clientes y propietarios que acuden al mismo.
- De deberían realizar prácticas para mejorar el trabajo en grupo y de esa manera permitir que las relaciones interpersonales en el restaurante se efectúen de una excelente manera.
- La capacitación recibida por parte de los empleados de la empresa les brindará un mejor futuro al mejorar sus prácticas laborales y de esta manera abrirles muchas nuevas oportunidades en el campo laboral.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

7.02. Recomendaciones

- La empresa debería escuchar las solicitudes de los empleados y ser más cautelosa al momento de contratar personal y más amable con el personal capacitado para poder obtener un beneficio no solo personal sino un beneficio colectivo.
- La empresa debe capacitarlos por lo menos dos veces al año para de esa manera aprovechar al máximo el potencial del personal.

ANEXOS

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 1

Encuesta a los clientes

La presente encuesta tiene el objetivo de conocer el estado en el que se encuentra el café restaurante Can Ferrán, por favor encierre la opción correcta teniendo en cuenta sus expectativas.

1. Las instalaciones del restaurante estuvieron limpias, ordenadas y aptas para el servicio?

SI NO

2. El restaurante Can Ferrán cumple con el servicio que prometen y muestran interés en solventar sus necesidades?

SI NO

3. El restaurante Can Ferrán brindó un servicio rápido y se aseguraron de estar disponibles para cualquier requerimiento?

SI NO

4. Demostraron respeto y educación en el servicio para solucionar sus requerimientos?

SI NO

5. La atención fue con rapidez, cortesía y personalización?

SI NO

6. Nuestra comida tuvo buen sabor, presentación y temperatura?

SI NO

7. El menú del restaurante tuvo variedad para su servicio?

SI NO

8. Su experiencia en general fue satisfactoria (comida, instalaciones, servicio)?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 2

Encuesta a los empleados

La presente encuesta tiene el objetivo de conocer el estado en el que se encuentra el café restaurante Can Ferrán, por favor encierre la opción correcta.

1. ¿Cree usted que las capacitaciones permiten brindar un mejor servicio al cliente?

SI

NO

2. Cree usted que el personal del restaurante necesita capacitaciones inmediatas?

SI

NO

3. ¿Cada qué tiempo sería recomendable para usted realizar las capacitaciones al personal?

- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Una vez al año

4. ¿A su parecer cómo calificaría el servicio que brinda en el restaurante?

- Regular
- Bueno
- Excelente

5. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitaciones por parte de la empresa para mejorar la calidad en el servicio al cliente?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 3

Proforma Ganadora Empresa Liderazgo

La decisión se la realizó debido a que la empresa SERVINCAP ofrecía los mismos beneficios pero su tiempo de capacitación era menor que la empresa LIDERAZGO. Además del corto tiempo de duración su precio era mucho más elevado y parte de la capacitación debía ser On line.

Proforma#1



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN IN-COMPANY

“SERVICIO AL CLIENTE”

El servicio constituye hoy una de las variables más importantes en el giro de cualquier actividad; la calificación de deficiente casi generalizada en todo el continente latinoamericano, se debe fundamentalmente a que no es parte de nuestra cultura, y a que cotidianamente no se hacen esfuerzos ni individuales ni colectivos para que este tema mejore. (Liderazgo, 2015)

Al ser un factor crítico en la generación de resultados, el servicio requiere de un constante trabajo y revisión, para que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo), convirtiéndose en parte de la cultura organizacional, logrando un ambiente laboral más agradable, propicio para un mejor desempeño. (Liderazgo, 2015)

OBJETIVO PRINCIPAL

Aportar conocimientos y herramientas para una óptima Gestión de Servicio al Cliente, tanto interno como externo, mejorando los procesos, procedimientos y protocolos de servicio.

OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS

- ✓ Mejorar el ambiente de trabajo y la cooperación.
- ✓ Potenciar el trabajo en equipo.
- ✓ Establecer nuevos estándares de servicio.
- ✓ Mejorar la cultura de servicio.
- ✓ Superar conflictos pendientes.
- ✓ Elevar el desempeño personal y grupal.

METODOLOGÍA Y DURACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Los asistentes integrarán equipos de trabajo, donde la interacción y la práctica continua son parte del programa, que entregará conceptos y herramientas funcionales, en forma amena y comprensible, en cada uno de sus temas, los cuales están diseñados para doce horas. (Liderazgo, 2015)

El entrenamiento utilizará elementos pedagógicos típicos de nuestros talleres de capacitación, tales como: juegos didácticos, videos educativos, sensibilizaciones, mini conferencias, talleres de aplicación de herramientas, dinámicas grupales, y otros elementos claves para conseguir la mayor apertura de los participantes y su compromiso de mejoramiento. (Liderazgo, 2015)

Eje Temático sobre el que se va a trabajar:

1. ¿Qué es un cliente?
2. Clientes internos y externos
3. ¿Qué es el servicio al cliente?
4. Dimensiones del servicio.
5. Estándares de servicio.
6. Momentos de verdad.
7. El triángulo del servicio.
8. Manejo de quejas, reclamos, preguntas y otras solicitudes.
9. ¿Qué es un conflicto?
10. Manejo y solución de conflictos.
11. Compromiso personal frente al servicio.
12. Desarrollo de una cultura de servicio.
13. Visión estratégica del servicio.
14. Requisitos del cliente.
15. Gestión de servicio al cliente.
16. Principios claves del servicio.
17. Procesos y procedimientos de servicio.
18. La calidad y el servicio.
19. Aseguramiento de la calidad y el servicio.
20. Estrategias para mejorar el servicio.
21. Control de procesos del servicio.
22. Medición de la calidad en el servicio.
23. Liderazgo y compromiso con el servicio.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

TRAINER A CARGO DE LA CAPACITACIÓN:



William Castaño
(Colombia)



Periodista.
Egresado de la Universidad de los Andes
(Bogotá - Colombia)
Director de Agencia.
Suramericana de Seguros en Colombia.
Gerente Nacional de Ventas.
Publiconti Cia. Ltda. Multinacional Ecuatoriana.
Director de Marketing y Publicidad.
Revista Visión Internacional.
Director Comercial.
Memorial Funer S.A. Multinacional Ecuatoriana.
Gerente Comercial.
Diners Club del Ecuador.
Director Internacional de Comercialización.
Ecualea Global Siglo XXI S.A.
Director de Medios Especializados y Miembro del Consejo Editorial de Prestigiosas Revistas Binacionales
e Internacionales:
Revista Business & Commerce.
Cámara de Comercio de Quito.
Revista Araucaria.
Cámara de Comercio Ecuatoriana Chilena.
Revista Anesep.
Asociación Nacional de Empresarios de Servicios de Personal.
Magazine Prever.
Prever / Memorial.
Consultor Corporativo.
S.L.P. Cia. Ltda. (Compañía dedicada a la prestación de servicios legales prepagados)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Consultor Comercial.
 Aseguradora del Sur.
 Instructor y Capacitador.
 En Compañías nacionales y extranjeras de Ecuador, Colombia, Perú y España.

OFERTA INCLUYE:

Lugar : Por definir con el cliente

Fechas: Por definir con el cliente

Horario: Por definir con el cliente

DESCRIPCIÓN	NUMERO TOTAL DE PAX	NÚMERO DE HORAS	VALOR DEL CURSO	¿QUÉ INCLUYE?
Capacitación en Servicio al Cliente	20	12 Horas	\$. 1,030+ IVA	Capacitación – Materiales – Instructor Internacional AAA
Capacitación en Servicio al Cliente	20	12 Horas	\$. 1,720+ IVA	Capacitación – Materiales – Instructor Internacional AAA – Sede - Alimentación

LIDERAZGO ESTÁ CALIFICADOS POR:

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



Liderazgo a través de su Director es Miembro Fundador de la RED HISPANOAMERICANA DE MENTORES



Liderazgo es Miembro de la Asociación de Organizadores de (AOFREP). Fiestas, Reuniones Empresariales y Proveedores de la República Argentina



Liderazgo ha contado con las autorizaciones N°307 y N°338 de la Unidad de la Unidad de Análisis Financiero U.A.F. para dictar capacitaciones sobre Lavado de Activos durante el 2013



Liderazgo es operadora de Capacitación calificada por el Ministerio de Relaciones Laborales, última actualización Oficio N° MRL-DSG-2014-45600, Quito 16 de Junio del 2014



Liderazgo y sus Entrenadores están calificados por el CIHST Oficio Resolución N° 049 Número de registro en proceso de actualización



Liderazgo está calificada dentro del Servicio Nacional de Contratación Pública actualizada al 26 Nov del 2013



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Proforma #2



Empresa GabeW SA.
RUC: 0992292393001
Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile Edificio Pasaje Volca piso 9
Teléfono: 04-500-0018 ext. 332.

Guayaquil 12 de Octubre del 2015.

Sr. Estevan Curay
Café Restaurante Can Ferrán.
Ciudad.

Reciba un cordial saludo en nombre de Servincap (Servicios Integrales de Capacitación).
Es un gusto presentarle nuestra propuesta de capacitación:

"Atención y servicio al Cliente Interno y Externo."

DIRIGIDO A:
Personas que trabajen en el área de contacto al público o cliente interno y externo, interesados en desarrollar competencias y habilidades para asumir una actitud de servicio adecuada frente al usuario.

OBJETIVO DEL SEMINARIO.

- *Proporcionar herramientas conceptuales necesarias para elevar los niveles de calidad, productividad y competitividad.*
- *Valorar la importancia de satisfacción al cliente.*
- *Reconocer que el contacto con el usuario es el principal generador de imagen de la Institución.*
- *Optimizar las tareas Operacionales y Relacionales.*

Av. 9 de Octubre 411 y Chile Edificio Pasaje Volca Piso 9
Teléfono: 04-500-0018

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



EJE TEMÁTICO.

GENERALIDADES.

- *Servicio y satisfacción al Cliente*
- *Atención al cliente.*
- *Excelencia en el servicio.*
- *Comunicación verbal y no verbal.*
- *Marketing en servicio al cliente (cómo vender la imagen de la Empresa y qué detalles cuidar en Servicio al Cliente).*

TÉCNICAS DE PERSUASIÓN Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES.

- *El cliente- importancia, necesidades y motivaciones.*
- *Quién es, cómo piensa y cómo persuadirlo.*
- *Aspectos que facilitan una mejor comunicación con el cliente.*
- *Tipos de clientes.*
- *Como identificar un cliente difícil.*
- *Claves respecto a clientes difíciles y cómo manejarlos.*
- *Cuáles son las expectativas de nuestros clientes.*
- *Como superar las expectativas de nuestros clientes.*
- *Objeciones.*

LOS 10 MANDAMIENTOS DE UN BUEN SERVICIO.

IMAGEN CORPORATIVA.

- *Imagen personal.*
- *Imagen publicitaria de una empresa o de un producto o servicio.*
- *La imagen y el cliente.*

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



LUGAR.

- *Por confirmar.*

FECHA

- *Por definir.*

INVERSIÓN.

Opción 1

- *Capacitación para 20 personas.*
- *Lugar: Hotel República.*
- *Horario: 09H00 a 15H00*
- *Costo: \$ 1200 + IVA.*

Incluye:

- *Material de trabajo para cada participante.*
- *Certificado avalado por el MRL.*
- *6 horas de capacitación.*
- *Lugar del evento.*
- *Capacitador especializado en el tema.*

Opción 2

- *Capacitación para 20 personas.*
- *Lugar: Instalaciones Café Restaurante Can Ferrán (vía on-line)*
- *Horario: 09H00 a 15H00*
- *Costo: \$ 1000 + IVA.*

Incluye:

- *Certificado avalado por el MRL.*
- *6 horas de capacitación.*
- *Capacitador especializado en el tema.*

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



Sera muy grato poder brindar nuestros servicios de capacitación al personal de su prestigiosa institución.

Calificaciones y Certificados:



Saludos Cordiales.

*Ing. Ana Lucía Chuquí
Coordinadora de capacitación.
GRUPO CORPORATIVO SERVINGO.
04 -500-0018ext. 332*

Av. 9 de Octubre 411 y Chile Edificio Pasaje Vialco Piso 9
Teléfono: 04-500-0018

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 4

SERVINCAP
Servicios Integrales de Capacitación

Seminario
**Atención y Servicio
al Cliente**
Interno y Externo

**100% Nuevo
Garante**

**Cansado de Perder
clientes por la
Mala Atención!!**

La impresión es lo primero que cuenta, el secreto de los japoneses es:
Imitar a un grande, igualar a un grande y superar a un grande"

**SEMINARIO TALLER
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
INTERNO Y EXTERNO**

**Café Restaurant
Can - Ferran**

CALIFICADOS Y AVALADOS POR

CAMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL Consejo de la Judicatura INCOP INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN PÚBLICA

Ministerio de Relaciones Laborales CENTRO DE MEDIACIÓN RÍO DE CAYSHI DE MEDIACIÓN FAMILIAR

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



OBJETIVOS

- *Proporcionar herramientas conceptuales necesarias para elevar los niveles de calidad, productividad y competitividad.*
- *Valorar la importancia de satisfacción al cliente.*
- *Reconocer que el contacto con el usuario es el principal generador de imagen de la Institución.*
- *Optimizar las tareas Operacionales y Relacionales.*

DIRIGIDO A

Personas que trabajen en el área de contacto al público o cliente interno y externo, interesados en desarrollar competencias y habilidades para asumir una actitud de servicio adecuada frente al usuario.



Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-5000018 celular .0996684669 Guayaquil – Ecuador.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



TEMÁTICA:

GENERALIDADES.

Servicio y satisfacción al Cliente

- *Atención al cliente.*
- *Excelencia en el servicio.*
- *Comunicación verbal y no verbal.*
- *Marketing en servicio al cliente (cómo vender la imagen de la Empresa y qué detalles cuidar en Servicio al Cliente).*

TÉCNICAS DE PERSUASIÓN Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES.

- *El cliente.- importancia, necesidades y motivaciones.*
- *Quién es, cómo piensa y cómo persuadirlo.*
- *Aspectos que facilitan una mejor comunicación con el cliente.*
- *Tipos de clientes.*
- *Como identificar un cliente difícil.*
- *Claves respecto a clientes difíciles y cómo manejarlos.*
- *Cuáles son las expectativas de nuestros clientes.*
- *Como superar las expectativas de nuestros clientes.*
- *Objeciones.*

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



LOS 10 MANDAMIENTOS DE UN BUEN SERVICIO.

IMAGEN CORPORATIVA.

- *Imagen personal.*
- *Imagen publicitaria de una empresa o de un producto o servicio.*
- *La imagen y el cliente.*

METODOLOGÍA

Taller 100% práctico se utilizará una metodología activo- participativa en la que los asistentes participarán de forma dinámica de acuerdo a lo que el expositor indique.

Sesión de análisis de lo realizado, absolución de inquietudes y conclusiones.

BENEFICIOS

Al finalizar el curso los participantes estarán en condiciones de reconocer la importancia de la gestión de calidad con una nueva cultura orientada hacia el cliente, para cuyo efecto desarrollarán habilidades comunicacionales y conductuales tendientes a otorgar una atención de excelencia al cliente.

Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-5000018 celular .0996684669 Guayaquil – Ecuador.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



TRAINER

MSC. RICARDO MELO.

Master Coach certificado por TISOC España, y Living Coaching trainer, Con estudios superiores en el área de Ingeniería comercial y Adicionalmente Derecho, ciencias políticas y sociales, Actualmente en concluye su diplomado en Hipno terapia, y Reingeniería Mental, PNL en PNL Iberoamérica, ha creado programas de desarrollo organizacional para empresas en áreas de servicios, comercialización y producción.

Desarrollando equipos de alto rendimiento en áreas del sector público, y privado en empresas comerciales y de servicios con enfoque humano e incrementando lo mejor de las habilidades de cada miembro del equipo con el enfoque de crecimiento de la organización.

Consultor en el área comercial, desarrollo, diseño, ajuste y aplicación de modelos comerciales efectivos de crecimiento y mejora comercial por medio de metodología coach y PNL aplicada en ventas y de desarrollo humano, experiencia en formación de equipos de ventas y capacitaciones prácticas ajustadas a la realidad del proceso comercial y de solución al riesgo psicosocial de cada empresa.

Asesor en desarrollo humano, práctica y aplicación de PNL a la interacción humana, innovando con el uso de técnicas como comunicación con patrones (Milton Erickson) e hipnopedia para integrar conceptos de forma rápida a la memoria.

Su visión es destacar en el área de capacitación y coach como un profesional de altos valores técnicos y humanos. Su misión es apoyar al crecimiento individual y corporativo para contribuir con el progreso social.

Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-5000018 celular .0996684669 Guayaquil – Ecuador.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



INVERSIÓN.

Opción 1

- *Capacitación para 20 personas.*
- **Lugar:** Hotel Republica
- **Horario:** 09H00 a 15H00
- **Costo:** \$ 1200 + IVA.

Incluye:

- *Material de trabajo para cada participante.*
- *Certificado avalado por el MRL.*
- *6 horas de capacitación.*
- *Lugar del evento.*
- *Capacitador especializado en el tema.*

Opción 2

- *Capacitación para 20 personas.*
- **Lugar:** instalaciones Café Restaurante Can Ferrán (vía on-line)
- **Horario:** 09H00 a 15H00
- **Costo:** \$ 1000 + IVA.

Dirección: Av. 9 de Octubre 411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Teléfono 04-5000018 celular .0996684669 Guayaquil – Ecuador.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



Incluye:

- Certificado avalado por el MRL.
- 6 horas de capacitación.
- Capacitador especializado en el tema.

Sera muy grato poder brindar nuestros servicios de capacitación al personal de su prestigiosa institución.

REALIZAMOS CAPACITACIÓN A MODALIDAD INHOUSE A NIVEL NACIONAL

Informes e Inscripciones:

Guayaquil: 045000018
capacitación@servincap.com.ec


SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZAS

Dirección: Av. 9 de Octubre -411 y Chile edificio Pasaje Valco Piso 9
Telefono 04-5000018 celular .0996684669 Guayaquil – Ecuador.

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 4

Foto #1



Elaborado por: Estevan Curay

Ubicación: Barrio La Ronda

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Anexo 5

Foto #2



Elaborado por: Estevan Curay

Ubicación: Barrio La Ronda

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Referencias

Leal, V. H. (mayo de 2010). *Plan estratégico de servicio al cliente*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos93/plan-estrategico-servicio-al-cliente/plan-estrategico-servicio-al-cliente.shtml>

Agencia de Investigación de Mercados queretaro. (2013). *Agencia de Investigación de Mercados queretaro*. Recuperado el 05 de 08 de 2015, de Agencia de Investigación de Mercados queretaro: <http://www.simercados.com.mx/>

Arias. (2012). En Arias.

Arias Fidias, Castro M, Ramirez T. (09 de 01 de 2012). *tesisdeinvestig.blogspot.com*. Recuperado el 09 de 2015, de tesisdeinvestig.blogspot.com: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

definicion.de. (2015). *definicion.de*. Recuperado el 29 de 09 de 2015, de definicion.de: <http://definicion.de/presupuesto-de-produccion/>

Definicion.de. (2015). *Definicion.de*. Recuperado el 2015 de septiembre de 29, de Definicion.de: <http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>

Definicionabc.com. (2015). *Definicionabc.com*. Recuperado el 10 de 2015, de Definicionabc.com: <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

Dianne Bown Wilson. (2014). *ehowenespanol.com*. Recuperado el 10 de 2015, de *ehowenespanol.com*: http://www.ehowenespanol.com/concepto-servicio-cliente-sobre_84222/

Díaz, H. R. (14 de 05 de 2013). *eo.es*. Obtenido de *eo.es*:
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

DÍAZ, H. R. (14 de 05 de 2013). *www.eoi.es*. Recuperado el 09 de 2015, de *www.eoi.es*:
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

eo.es. (2013). Obtenido de *eo.es*:
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>

Franco de SV. (2013). *www.monografias.com*. Recuperado el 09 de 2015, de *www.monografias.com*: <http://www.monografias.com/trabajos65/investigacion-mercado/investigacion-mercado2.shtml>

Gonzalez Casado, A. A. (2012). *www.monografias.com*. Recuperado el 18 de 05 de 2015, de *www.monografias.com*:
<http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>

Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2010). *inec.gob.ec*. Recuperado el 05 de 08 de 2015, de *inec.gob.ec*:
http://www.inec.gob.ec/cpv/formulario_cpv/sistema/resultados_cpv.php

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

july-adolfis.blogspot.com. (2010 de 2010). *july-adolfis.blogspot.com*. Recuperado el 08 de 2015, de july-adolfis.blogspot.com: <http://july-adolfis.blogspot.com/>

Karen Peña Peña. (2013). *Academia.edu*. Recuperado el 05 de 08 de 2015, de Academia.edu:
http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Liderazgo, E. (2015). Ecuador.

Marcelo Quinteros Mena. (2013). *www.flickr.com*. Recuperado el 2015, de www.flickr.com: <https://kuutar.wordpress.com/2008/04/14/la-tradicional-calle-la-ronda-de-quito/>

Real Academia Española. (2014). *rae.es*. Recuperado el 07 de 07 de 2015, de rae.es:
<http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=le0L69KUtDXX28TXNz2t>

rrhh-web.com. (2011). *rrhh-web.com*. Recuperado el 05 de 08 de 2015, de [rrhh-web.com](http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html): <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>

Vargas Sosa, M. F. (Junio de 2010). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO INTEGRAL PARA EL*. Obtenido de Repositorio de la U.T.E.:

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9018/1/41837_1.pdf

Ventura, S. (Compositor). (2012). Plan de capacitación. [Sergio Ventura, Intérprete, & S. Ventura, Dirección]

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

www.encyclopedia.humanet.com.co. (2015). *www.encyclopedia.humanet.com.co*.

Recuperado el 10 de 2015, de www.encyclopedia.humanet.com.co:

<http://www.encyclopedia.humanet.com.co/dic/clasifimethodo.htm>

www.rrhh-web.com. (2011). *rrhh-web.com*. Recuperado el 09 de 2015, de [rrhh-](http://www.rrhh-web.com)

[web.com: http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html](http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html)

PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.



PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRÁN UBICADA EN EL BARRIO LA RONDA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO.