TECNOLOGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DEL RESTAURANTE "DIOSOLOPAY" UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA CON LA FINALIDAD DE FORTALECER LA ATENCIÓN HACIA SUS VISITANTES.

Plan de gestión previo a la obtención de título de Tecnólogo en Administración turística y Hotelera

Autor: Jorge Martínez

Tutor: Roberto Molina

Quito, marzo 2016

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 16 de mayo del 2016

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) MARTINEZ YANEZ JORGE GEOVANNY, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DEL RESTAURANTE "DIOSOLOPAY" UBICADO EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, CON LA FINALIDAD DE FORTALECER LA ATENCIÓN HACIA SUS VISITANTES.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

Lcdo. Roberto Molina
Tutor del Proyecto

Lcda. María Augusta Moreno
Lector del Proyecto

INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR "CORDILLERA" ESCUELA ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERIA

Ing. Friktzia Mendoza.
Director de Escuela

PABLO MONTUFAR.
Econ. Pablo Montúfar
Coordinador de Proyecto

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "CORDILLERA" DESARROLLO DE PROYECTOS

DECLARATORIA

Declaro que la investigación obtenida para el desarrollo de la tesis mencionada es absolutamente auténticas, personales y que se han citado de la mejor manera con fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente. Los resultados y conclusiones que se han obtenido con mi investigación son de absoluta responsabilidad.

Jorge Geovany Martínez Yánez

CI. 1721093704

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jorge Geovany Martínez Yánez 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".

_____

Jorge Geovany Martínez Yánez

CI. 1721093704

CONTRATO DE CESION SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y trasferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante **JORGE GEOVANY MARTÍNEZ YÁNEZ**

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el **"CEDENTE"**; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO 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 PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DEL RESTAURANTE "DIOSOLOPAY",** el cual incluye el diseño de un recetario gastronómico innovador, para 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: CESION 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: OBLIGACION DELCEDENTE. - El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que 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: CUANTIA. - 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, JURISDICCION 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 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 reconvención, en caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SEPTIMA: ACEPTACION. - 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 mayo del dos mil dieciséis.

f) _____ f) _____

C.C. No.1721093704 Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CEDENTE **CESIONARIO**

AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme todos los días.

Mis Padres y mis hermanos por ser mis mejores amigos, mis aliados, mis ejemplos, gracias por todo el apoyo en mi vida.

Alejandra mi amada esposa agradecerla por todo el apoyo y el cariño que me brindo a lo largo de mi carrera.

A todos mis amigos, compañeros y maestros del ITSCO que formaron parte de esta aventura y siempre se quedaran en mis recuerdos.

DEDICATORIA

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida y hacer de mí una persona de bien, a mis hermanos, mi esposa, mi sobrino y su madre, gracias por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

INDICE

Declaratoria……i

Cesión de Derechos……...……ii

Contrato de Cesión sobre derechos propiedad intelectual……iii

Agradecimiento……vii

Dedicatoria……..……viii

Capítulo I

1.00 Antecedentes…….....……1

1.01 Contexto…….....3

1.02 Justificación……4

1.03 Definición del problema Central (Matriz T)……..5

Capítulo II

2.00 Análisis de involucrados……7

2.01 Mapeo de involucrados……..7

2.02 Matriz de análisis de involucrados……8

Capítulo III

3.00 Problemas y objetivos……11

3.01 Árbol de problemas……11

3.02 Árbol de objetivos……...12

Capítulo IV

4.00 Análisis de

alternativas……..13

4.01 Matriz de análisis de alternativas……14

4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos…….16

4.03 Diagrama de estrategias……..18

4.04 Matriz de marco lógico……...19

Capítulo V

5.00 Propuesta……..21

5.01 Antecedentes……21

5.01.01 Análisis FODA…….……...26

5.01.02 Investigación de Mercado…….…..……..29

5.01.03 Instrumentos de Investigación…….30

5.01.04 Población y muestra…….32

5.01.05 Análisis de la información……...34

5.02 Descripción……...46

5.03 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta……...47

5.03.01 Organigrama del Restaurante……..48

5.03.02 Características del personal de servicio……...54

5.03.03 Profesiograma……..56

5.03.04 Riesgos del ámbito laboral……..57

5.03.05 Clasificación de los riesgos…….58

5.03.06 Evaluación inicial de riesgos……...59

5.03.07 Temas a dictar en la capacitación……71

Capítulo VI

6.00 Aspectos administrativos……97

6.01 Recursos……...97

6.02 Presupuesto……..98

6.03 Cronograma……..99

Capítulo VII

7.00 Conclusiones y Recomendaciones…….100

7.01 Conclusiones……..……100

7.02 Recomendaciones……..101

7.03 Anexos……...101

7.03.01 Carta de auspicio (Anexo 1)……..102

7.03.02 Encuesta para el personal (Anexo 2)……103, 104

7.03.03 Encuesta para el cliente (Anexo 3)……105, 106

7.03.04 Fotografías (Anexo 4)……107, 108

7.04 Bibliografía…….109, 110

INDICE DE TABLAS

Capítulo I

Tabla N°1 Escalas…….....5

Tabla N°2 Análisis de fuerzas T……...6

Capítulo II

Tabla N°3 Análisis de involucrados…….8

Tabla N°4 Análisis de involucrados…….9

Capítulo IV

Tabla N°5 Categorías……..13

Tabla N°6 Matriz de análisis de alternativas. ……14

Tabla N°7 Matriz de análisis de impacto de objetivos. …….16

Tabla N°8 Matriz de marco lógico. ……...19

Capítulo V

Tabla N°9 Análisis FODA. ……....28

Tabla N°10 Edades…….…….34

Tabla N°11 Conocimiento del servicio….……...…...35

Tabla N°12 Años de experiencia……....36

Tabla N°13 Razón del cliente…….37

Tabla N°14 Instalaciones inadecuadas……...38

Tabla N°15 Ambiente de trabajo……39

Tabla N°16 Trabajo en equipo……....40

Tabla N°17 Buena actitud……..….41

Tabla N°18 Riesgos…….....42

Tabla N°19 Salud……....43

Tabla N°20 Conocimientos…….……44

Tabla N°21 Consecuencias y probabilidades……..60

Tabla N°22 Consecuencias que puedan causar peligro……...61

Tabla N°23 Estimación de riesgos……...61

Tabla N°24 Descripción……...62

Tabla N°25 Matriz de identificación y evaluación inicial de riesgos…...…67, 68,69

Capítulo VI

Tabla N° 26 Cronograma de capacitación……...96

Tabla N°27 Recursos. ……97

Tabla N°28 Presupuesto. ……98

Tabla N°29 Cronograma del Proyecto……99

INDICE DE FIGURAS

Capítulo II

Figura N°1 Mapeo de involucrados……..7

Capítulo III

Figura N°2 Árbol de problemas. ……11

Figura N°3 Árbol de objetivos. ……..12

Capítulo IV

Figura N°4 Diagrama de estrategias. ……..18

Capítulo V

Figura N°5 Diagrama de Análisis FODA..…….....27

Figura N°6 Edades (Encuesta)…….….…...34

Figura N°7 Conocimiento del servicio…….……...35

Figura N°8 Años de experiencia……..……36

Figura N°9 Razón del cliente……..….37

Figura N°10 Instalaciones adecuadas……..…38

Figura N°11 Ambiente de trabajo……....39

Figura N°12 Trabajo en equipo……...40

Figura N°13 Buena actitud……..…41

Figura N°14 Riesgos……...42

Figura N°15 Salud……...43

Figura N°16 Conocimientos……44

Figura N°17 Encuesta al cliente.……45

Figura N°18 Organigrama del restaurante DIOSOLOPAY……48

Figura N°19 Organigrama sugerido. ……..……...49

Figura N°20 Cantidad de riesgos evaluados…….……..70

Figura N°21 Cantidad de riesgos calificados.…...…….70

Figura N°22 Características de los servicios……..73

Figura N°23 Dobles de servilleta (Corona)…….……...78

Figura N°24 Dobles de servilleta (Vela)…….……...79

Figura N°25 Dobles de servilleta (Abanico)……..79

Figura N°26 Dobles de servilleta (pirámide o pasta de cabra)……..79

Capítulo VII

Figura N°27 Servicio a la mesa……107

Figura N°28 Servicio a la mesa……107

Figura N°29 Servicio de calidad (Brindis)…….……..108

Figura N°30 Servicio de calidad……..108

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de capacitación para mejorar el servicio que se va desarrollar en el restaurante DIOSOLOPAY está basado en mejorar el servicio que se brinda a los clientes, para cumplir con nuestro objetivo vamos a ejecutar una recopilación de información y posteriormente realizamos una evaluación de riesgos para obtener las falencias del personal y así mismo resolverlas mediante la capacitación que se va brindar al personal del restaurante, con el cual tendremos el beneficio de brindar un servicio ágil y adecuado para el agrado de nuestros clientes nacionales e internacionales que visitan día a día las instalaciones del restaurante.

Con este plan de capacitación esperamos mejorar la atención al cliente y el bienestar del personal para así obtener un mayor flujo de clientes y consolidarse como uno de los mejores restaurantes del centro histórico de Quito.

ABSTRACT

The training plan to improve the service to be developed in the DIOSOLOPAY restaurant is based on improving the service provided to customers, to meet our goal will run a compilation of information and then carry out a risk assessment for the shortcomings of the staff and likewise resolve them through training that will give the staff the restaurant, which will have the benefit of providing a quick and adequate service for the pleasure of our national and international customers who visit daily facilities restaurant.

With this training plan we hope to improve customer service and staff welfare to obtain a greater flow of customers and establish itself as one of the best restaurants in the historic center of Quito.

INTRODUCCION

En el restaurante DIOSOLOPAY ubicado en el corazón del centro histórico de Quito desarrollaremos un plan de capacitación para mejorar el servicio que brinda el personal del restaurante a sus clientes.

El plan se va a desarrollar debido a la mala atención, escaso conocimiento del servicio, procesos mal ejecutados, varios riesgos ergonómicos y psicosociales que han afectado al personal para dar un buen funcionamiento al servicio que ha estado brindando el restaurante a sus clientes en los últimos meses.

Debido a estas causas y riesgos, implementaremos varios conceptos y metodologías para mejorar los aspectos más importantes que requiera el restaurante y así obtener grandes resultados.

El servicio en el restaurante los últimos meses ha sufrido un sin número de cambios debido a la inestabilidad del personal que labora en el establecimiento ya sea por escaso conocimiento del trabajo que va a realizar, horarios de trabajo muy extensos o por exceso de trabajo, debido a esto mejoraremos el servicio mediante capacitaciones prácticas y teóricas que servirán para el buen funcionamiento del servicio.

CAPITULO I

1.00 Antecedentes

Plan de capacitación para mejorar el servicio que brinda el personal del restaurante "DIOSOLOPAY" ubicado en el centro histórico de quito, provincia de Pichincha con la finalidad de fortalecer la atención hacia sus visitantes.

Tema: Buenas prácticas para la atención a los clientes de restaurantes

Autor: Cultura del detalle

Institución: Anfitriones turismo

Año: mayo 2009

Conclusión: En este manual de buenas prácticas para la atención a restaurantes los profesionales podremos encontrar soluciones formativas para mejorar la atención al cliente.

Tema: Servicio al cliente

Autor: John Tschohl

Institución: Service Quality

Año: 2008

Conclusión: El libro de John Tschohl aporta en el desarrollo de nuestro plan de capacitación con consejos para mejorar la atención al cliente y contratar un buen personal para mejorar el servicio.

Tema: Manual de procedimientos operativos para el restaurante

Autor: Leticia Orellana González

Institución: Universidad de Especialidades Turísticas UCT

Año: 2010

Conclusión: El siguiente manual será tomado en cuenta para complementar y fomentar el orden al ejecutar las labores diarias en el restaurante DIOSOLOPAY con el fin de brindar un ambiente acogedor.

Tema: Los procesos en servicios de restauración.

Autor: Ma, Isabel Castellano Almagro.

Institución: Editorial Síntesis.

Año: 05 mayo 2015.

Conclusión: Este libro servirá para transmitir a nuestros meseros la importancia de una atención de calidad hacia nuestros visitantes**,** así como la tipología de servicios y el correcto manejo de las herramientas para dichas actividades.

Tema: Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio de varios restaurantes.

Autor: Estefanía Marcela Lloret Delgado

Institución: Universidad de Cuenca

Año: 2012

Conclusión: El programa de capacitación será de gran importancia ya que tiene varios temas como el montaje de mesas, servicio de vinos, atención al cliente entre otros.

1.01 Contexto

El mal servicio de los restaurantes se da en el ambiente, la fama que tiene o el tipo de comida que prepara ahí. Así como los utensilios sucios o baños sin limpieza, estos factores se presentan en todo lugar.

Esto no quiere decir que los grandes restaurantes pasen por alto las fallas o errores mencionados anteriormente ya que se puede percibir una mala atención y desorganización en ocasiones que se encuentran copados en su totalidad sin prestar la atención debida a sus clientes.

Dentro del centro histórico encontramos varios restaurantes que brinda un deficiente servicio no solo a la mesa sino al cliente final dando una pésima impresión del lugar del servicio e incluso de la comida ya que, tratándose de un entorno turístico, el turista o cliente tiene como perspectiva una atención de calidad.

Dentro del mal servicio que proporciona el restaurante encontramos varios factores que son la causa de clientes insatisfechos dando como resultado baja afluencia de clientes frecuentes.

Para tener un mal servicio con lleva muchos factores como la mala organización de actividades, jornadas de trabajo muy extensas, poca comunicación entre el personal y sus superiores, por lo tanto, este proyecto se encuentra enfocado en resolver los factores negativos mediante un estudio de riesgos laborales, obtendremos las falencias que tiene el personal del restaurante para brindar un servicio eficiente y posteriormente en base al resultado obtenido podremos desarrollar nuestro plan de capacitación para mejorar y brindar un servicio de calidad.

1.02 Justificación

El plan de capacitación está basado en mejorar el servicio que se brinda en el restaurante DIOSOLOPAY mediante la aplicación de varios temas consultados.

El mal servicio se debe a la mala distribución de actividades, mal manejo de horarios, mala atención al cliente, falta de implementos para realizar bien el trabajo encomendado y sobre todo escaso conocimiento del buen servicio que se debe brindar a los clientes que visite el restaurante.

Los procesos que se llevaran a cabo para el cumplimiento de este plan están basados en una atención de calidad a los clientes, trabajo en equipo por parte del personal para desempeñar eficaz y eficientemente sus actividades, coordinación adecuada al momento de elaborar los horarios del personal, mantener un inventario diario con datos reales los cuales serán revisados semanal y mensualmente por un superior con el fin de llevar un orden adecuado de los productos que van hacer utilizados en el restaurante.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

La matriz está basada en dos principios básicos:

Primero, las relaciones lógicas verticales de causa efecto entre las diferentes partes de un problema, que corresponden a los cuatro niveles o filas de la matriz que relacionan a: las actividades (o insumos), los componentes (o productos), el propósito y el fin, como el conjunto de objetivos jerarquizados del proyecto.

Segundo, el principio de la correspondencia (lógica horizontal), que vincula cada nivel de objetivos a la medición del logro (indicadores y medios de verificación) y a las condiciones que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño (o supuestos principales). (Wordpress, 2009)

Tabla N.- 1
Escalas

1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Elaborado por: Jorge Martínez

Tabla N.- 2
Análisis de fuerzas T

Situación empeorada	Situación actual				Situación mejorada
Escaso conocimiento del servicio al cliente por parte del personal	Servicio inadecuado por parte del personal del restaurante "DIOSOLOPAY"				Capacitar al personal para brindar un buen servicio al cliente
Fuerzas impulsadoras	**I**	**PC**	**I**	**PC**	**Fuerzas bloqueadoras**
* Tener horarios de trabajo de 8 horas diarias	2	4	2	3	*Falta de apoyo por parte de los administradores para realizar la capacitación al personal del restaurante
*obtener procesos adecuados para brindar un mejor servicio	1	5	3	2	*Espacio reducido para realizar las capacitaciones
*Mejorar la distribución de actividades del personal del restaurante	3	5	2	1	*Carencia de implementos para la demostración del buen servicio
*Capacitación sobre el servicio al cliente	5	5	1	1	*Información inadecuada de inventarios
*Capacitación para mejorar el servicio a la mesa	4	5	2	1	*Limitada predisposición por parte del personal para adquirir nuevos conocimientos
*Mejorar el uso del menaje	3	4			
*Realizar inventarios diarios	3	4			

Elaborado por: Jorge Martínez

Analizando las fuerzas T de nuestro plan de capacitación encontramos los aspectos positivos y negativos que nos permitan alcanzar nuestro objetivo, con las fuerzas impulsadoras mejoraremos una gran parte del servicio que estamos brindando a nuestros clientes mientras que con las fuerzas bloqueadoras estamos analizando los motivos que podrán obstaculizar el desarrollo de nuestro proyecto a realizar, pero sin duda son el motor para buscar una solución al problema.

CAPITULO II

2.00 Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

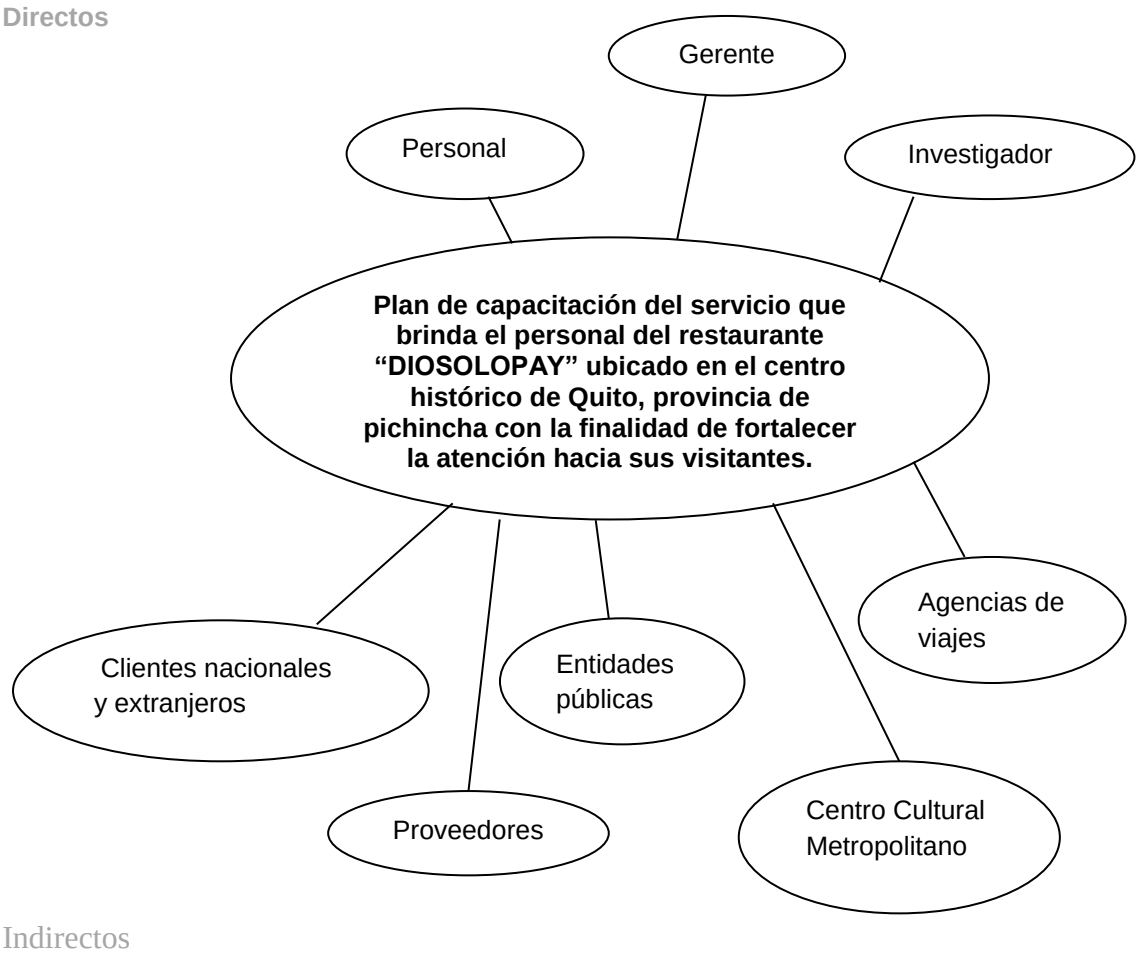

Figura N.- 1
Mapeo de involucrados
Elaborado por: Jorge Martínez

Analizando el mapeo de involucrados encontramos personas y entidades que forman parte de nuestra investigación de una forma directa e indirecta para el desarrollo de nuestro plan de capacitación, como involucrados principales tenemos al gerente que nos ayudara con el espacio físico e información para nuestra investigación, mientras que en los involucrados indirectos vamos a encontrar al Centro Cultural Metropolitano que es de gran aporte para el funcionamiento del restaurante dentro del él, Clientes nacionales y extranjeros son de gran aporte ya que ellos son la razón por el cual el restaurante tiene que mejorar día a día.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N.- 3
Análisis de involucrados

Beneficiarios	Directos	Indirectos	Porcentaje
Personal	X		10%
Gerente	X		20%
Investigador	X		20%
Clientes nacionales y extranjeros		X	10%
Centro cultural metropolitano		X	10%
Entidades públicas		X	10%
Agencia de viajes		X	10%
Proveedores		X	10%

Elaborado por: Jorge Martínez

El plan de capacitación tiene varios involucrados que serán beneficiados indistintamente con el desarrollo de este proyecto detallando con porcentajes distintos que al ser sumados nos dará el 100% y el valor de los beneficios que obtendrán cada uno de ellos.

Tabla N.- 4
Análisis de involucrados

Actores involucrados	Intereses sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Intereses sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Gerentes	Mejorar el mal servicio para generar mayor porcentaje de ingresos	Limitadas vistas por parte de turistas al restaurante	Precios elevados	Obtener más clientes	Escaso interés por parte del personal
Clientes nacionales y extranjeros	Gozar de un buen servicio para que la estadía sea por más tiempo	Servicio inadecuado a la mesa	Personal con poco conocimiento del servicio	Percibir una buena atención	Personal con poca predisposición
Personal	Brindar un servicio de calidad	Privación de algunos beneficios	Mala organización por parte de los superiores	Adquirir más conocimientos	Carencia de recursos económicos y materiales por parte de la Administración
Investigador	Conocer las falencias que posee el servicio al cliente.	Técnicas inadecuadas para el servicio	Recursos económicos inapropiados para realizar la capacitación	Lograr que el proyecto se desarrolle de manera adecuada conforme al estudio que realizamos.	Desinterés por parte de los gerentes
Centro cultural metropolitano	Modernizar el servicio para obtener más visitantes	Decadencia de visitas	Ambiente acogedor	Identificar la ubicación del restaurante y del CCM	Inapropiada coordinación para la ejecución de actividades
Entidades Públicas	Atención rápida y adecuada	Trato inadecuado	Dinero suficiente o convenios de pago	Proporcionar un buen servicio	Alteración de contratos acuerdos o negociaciones
Agencia de viajes	Servicio rápido y adecuado	Tiempos retardados para el servicio de los alimentos	Escases de personal al momento de efectuarse el servicio	Obtener un servicio rápido y de calidad	Falta de comunicación entre las dos empresas
Proveedores	Incremento de ingresos al mejorar el servicio	Reducción de pedidos	Insuficientes recursos económicos	Lograr que el balance score sea elevado	Aplazamiento de pagos

Elaborado por: Jorge Martínez

En el análisis que le realizamos a cada uno de los involucrados que pertenecen al plan de capacitación que estamos desarrollando podrán ser directos o indirectos dependiendo de la manera que intervenga cada uno de ellos al momento de analizar cuál es su interés en el problema central, que problema perciben cada uno de los involucrados, así como él interés que tienen sobre el proyecto entre otros, a la misma vez nos ayudara para podernos dar cuenta de las falencias que atraen cada uno de ellos y como aportarían en el desarrollo de nuestro proyecto de capacitación para poder realizar un proyecto beneficio para el restaurante DIOSOLOPAY.

CAPITULO III

3.00 Problemas y objetivos

3.01 Árbol de problemas

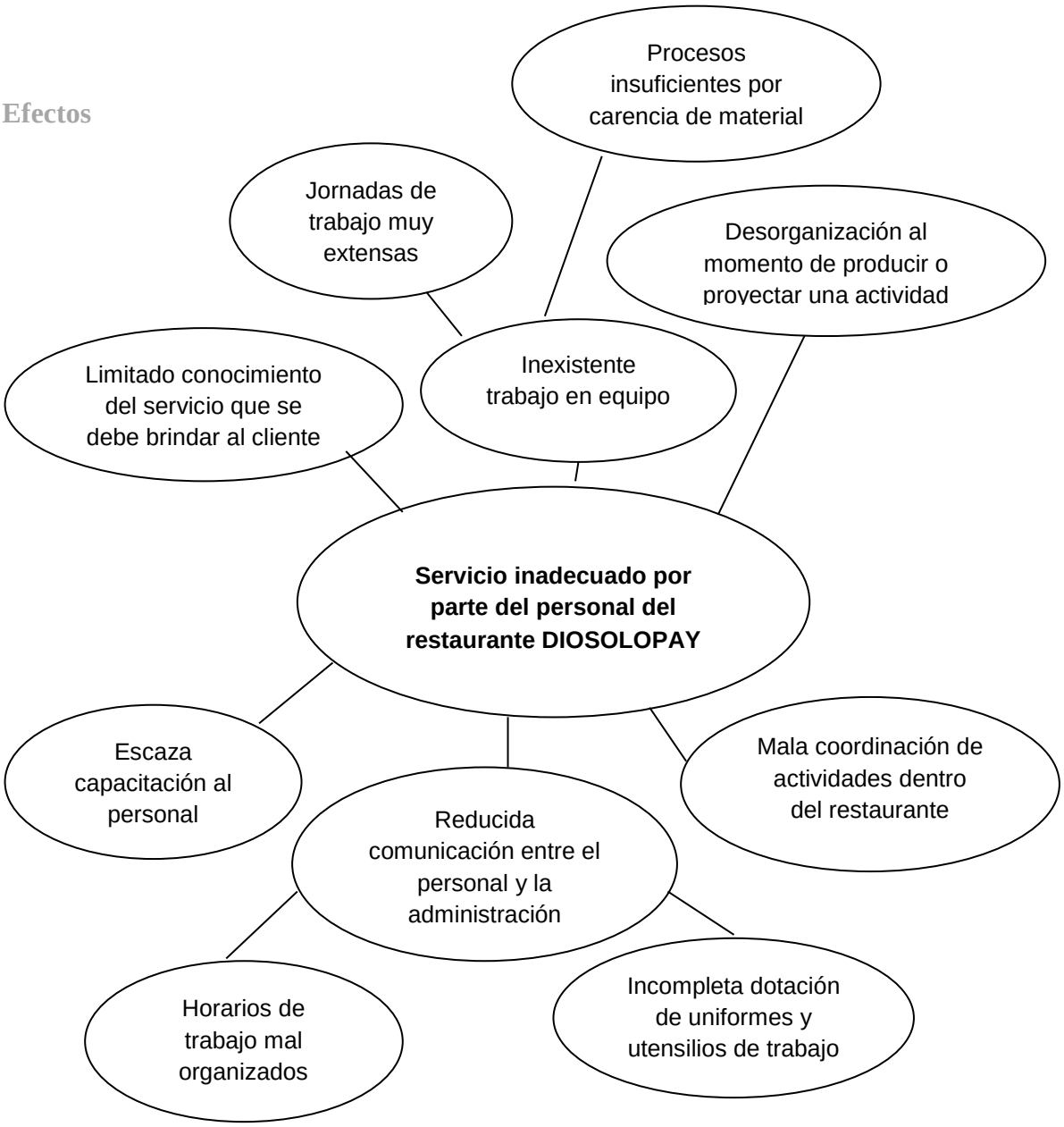

Figura N.- 2
Árbol de problemas
Elaborado por: Jorge Martínez

3.02 Árbol de objetivos

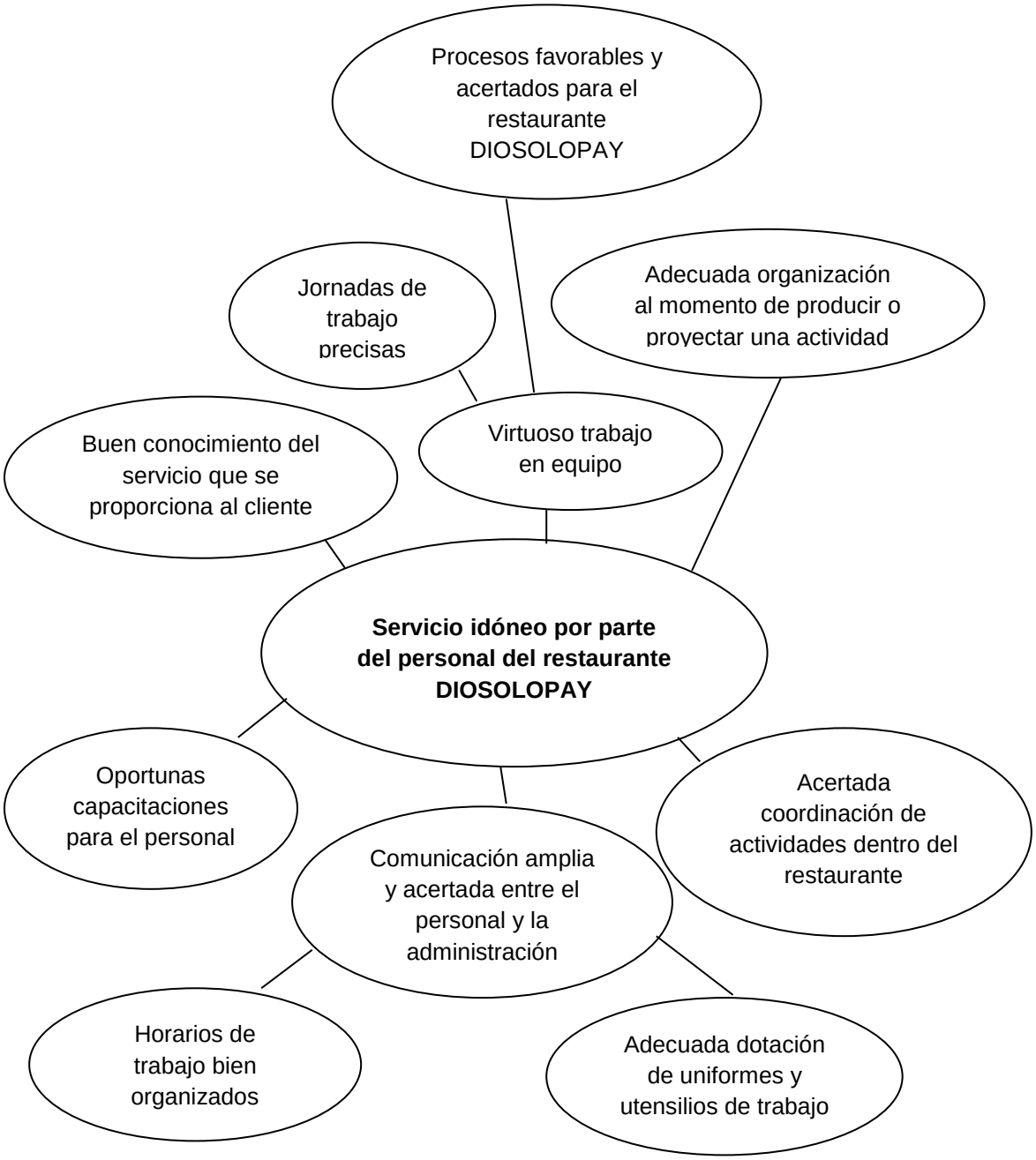

Figura N.- 3
Árbol de objetivos
Elaborado por: Jorge Martínez

CAPITULO IV

4.00 Análisis de alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

El análisis de alternativas consiste en identificar estrategias alternativas a partir del árbol de objetivos que, si son ejecutadas, podrían promover el cambio de la situación actual a la situación deseada. Después de identificadas las distintas estrategias se debe evaluar cada una con varias herramientas de análisis que en realidad son filtros para ir seleccionando.

> Este análisis termina con la selección de una alternativa(s) que se aplicará(n) para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, conviene determinar los objetivos DENTRO de la intervención y de los objetivos que quedarán FUERA de la intervención. (scribd, 2010)

Tabla N.- 5

Categorías

1 – 5	Baja
6 – 11	Medio baja
12 – 17	Media alta
18 - ?	Alta

Elaborado por: Jorge Martínez

Tabla N.- 6
Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el proposito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad politica	Total	Categorias
Buscar oportunas capacitaciones para el personal del restaurante y poder brindar un servicio idoneo	5	4	4	4	2	19	Alta
Limar los horarios de trabajo para tener jornadas precisas y bien organizadas	5	3	5	2	1	16	Media alta
Adquirir una buena comunicación entre el personal para ejecutar un virtuoso trabajo en equipo	5	2	4	3	2	16	Media alta
Tener una acertada coordinación de actividades dentro del restaurante	4	2	4	3	2	15	Media alta
Mejorar los procesos del servicio	4	4	5	3	3	19	Alta
	23	15	22	15	10	85	

Elaborado por: Jorge Martínez

El análisis de alternativas nos ayuda a calificar los posibles cambios que se puede dar en el restaurante con la aplicación de nuestro plan de capacitación y como aportaría cada objetivo en el desarrollo de nuestro proyecto midiendo el impacto sobre el propósito y la factibilidad que tiene cada uno de los objetivos al momento de ser planteados.

Buscar oportunas capacitaciones para el personal del restaurante y poder brindar un servicio idóneo a sus clientes y mejorar los procesos son los objetivos que más relevancia tiene este plan de capacitación por el cual se ha calificado con la puntuación más alta debido a su gran impacto que ocasiona y causa en el proyecto cada una de su factibilidad al momento de ser analizado este objetivo.

4.02 Matriz de análisis de impacto de objetivos

Tabla N.- 7
Matriz de análisis de impacto de objetivos

	Factibilidad de lograrse Alto Medio Bajo (4 - 2 - 1)	Impacto en genero Alto Medio Bajo (4 - 2 - 1)	Impacto ambiental Alto Medio Bajo (4 - 2 - 1)	Relevancia Alto Medio Bajo (4 - 2 - 1)	Sostenibilidad Alto Medio Bajo (4 - 2 - 1)	Total
OBJETIVOS	Capacitación al personal del restaurante beneficiosa para generar un buen servicio	Desarrollar las habilidades del personal para mejorar el trabajo que realizan en las distintas áreas dentro del restaurante	Proteger el entorno físico para conservar la estetica patrimonial que tiene el CCM	La capacitación responde a las expectativas de los beneficiarios	Se puede conseguir mejorar los procesos para tener un buen funcionamiento del servicio a futuro	
	El restaurante cuenta con los recursos tecnólogicos adecuados para realizar la capacitación al personal del restaurante	Fortalecer el trabajo en equipo del personal	Mejorar el entorno cultural mediante una breve información al momento de tener el primer contacto verbal con el cliente	La capacitación beneficia a la administración y a los clientes del restaurante	Fortalecer la organización de actividades que esten encomendadas al personal del restaurante	
	Capacitación dictado al personal del restaurante aceptada por parte de la administración	Reforzar la organización de actividades del personal dentro del restaurante	Enriquecer el entorno social	Los beneficios que genera la capacitación son deseados por la gerencia y los clientes	Estandarizar los procesos para obtener productos de calidad	22 a 32 baja 33 a 44 media baja 45 a 66 media alta 67 a 80 alta
	Existen los recursos adecuados en las distintas áreas para realizar la capacitación dentro del restaurante	Contribuir para que el personal obtenga jornadas de trabajo de 8 horas diarias	Proteger el uso de los recursos del restaurante	La buena actitud del personal del restaurante es sentida por los clientes	Cooperar con la capacitación al personal del restaurante para tener un buen servicio al cliente	
	16	**16**	**16**	**16**	**16**	**80**

Elaborado por: Jorge Martínez

La matriz de análisis de impactos de objetivos comienza su estudio en base a los objetivos que adoptamos en la matriz anterior, en esta matriz podremos medir la factibilidad que lograra cada objetivo, el impacto que causara en el mismo la relevancia y la sostenibilidad que lograra cada uno de ellos, para luego poder aplicar en nuestro proyecto.

Entre los puntos más relevantes tenemos que la capacitación aceptada por parte de la administración es una de las factibilidades a lograse debido a que se sustenta un buen proyecto que sea de gran ayuda para el restaurante, como impacto en genero tenemos las habilidades y destrezas que tiene cada uno de los empleados para mejorar el servicio que ellos brindan a sus clientes, nuestro impacto ambiental es contribuir con la protección del entorno físico para conservar la estética patrimonial que tiene el Centro Cultural Metropolitano de Quito.

Nuestra relevancia está basada en la buena acogida que tiene nuestro proyecto ya que esto muy beneficioso para la administración y sus clientes mientras que la sostenibilidad que tiene nuestro proyecto es la cooperación para realiza nuestra capacitación y así poder brindar un servicio de calidad a sus clientes.

4.03 Diagrama de estrategias

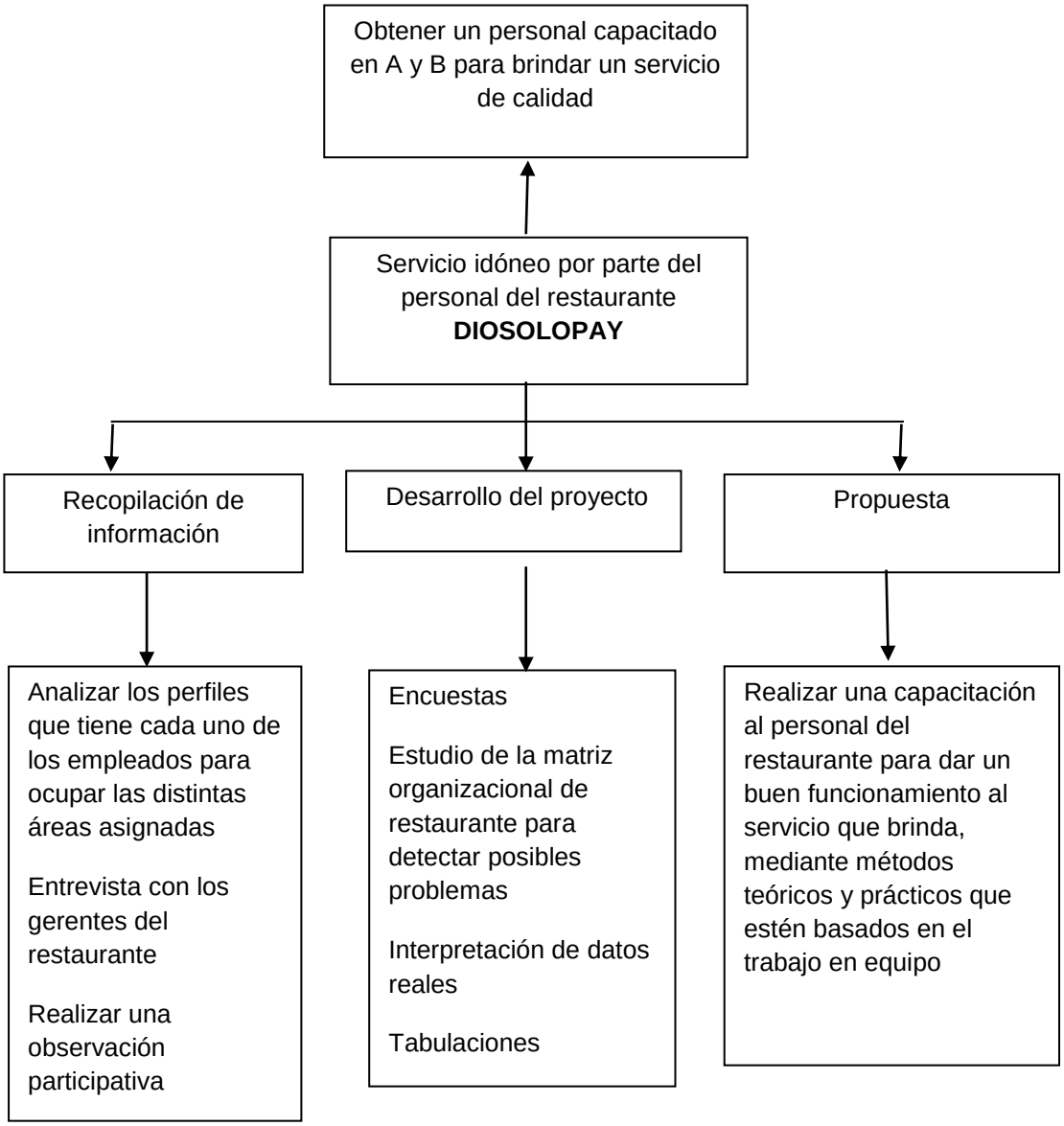

Figura N.- 4
Diagrama de estrategias
Elaborado por: Jorge Martínez

4.04 Matriz del marco lógico

Tabla N.- 8
Matriz de marco lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN Tener un personal capacitado y competente para desarrollar un buen trabajo dentro del restaurante	Mejorar el servicio, obteniendo actividades bien elaborados para adoptar procesos adecuados	Encuestas Estadísticas	El restaurante es reconocido por sus clientes mediante la pagina, revistas y anuncios del municipio de Quito
PROPOSITO Obtener buenos procesos de las actividades del personal bien organizadas	Acertada capacitación para mejorar los procesos que realiza el restaurante para brindar un buen servicio	Encuestas Estadísticas	Contar con el apoyo de la gerencia para realizar la capacitación al personal del restaurante
COMPONENTES Personal con buena predisposición para laborar Clientes contentos con la atención que brinda el personal del restaurante Materiales adecuados para brindar un buen servicio	Investigar todas las falencias que tiene el personal para realizar una buena capacitación	Charlas Entrevistas Encuestas	Se cuenta con el personal adecuado para la investigación y el desarrollo de la capacitación
ACTIVIDADES Charlas sobre el trabajo en equipo Capacitación sobre las funciones que deben cumplir el trabajador en su área de trabajo Analizar los perfiles que tiene cada uno de los empleados para ocupar las distintas áreas asignadas Entrevista con los gerentes del restaurante	Capacitadores $ 50 c/u Equipo tecnológico $ 20 Material impreso $10 Movilización $ 30 Gastos varios $ 40	Encuestas Entrevistas	Se cuenta con recursos económicos, tecnologicos y humanísticos adecuados para realizar la capacitación en el restaurante

Elaborado por: Jorge Martínez

Análisis:

La matriz de marco lógico nos define lo que llevaremos a cabo en nuestro proyecto describiendo en primer plano las actividades que vamos a realizar en nuestra capacitación detallando los indicadores o material que vamos a utilizar y cuanto nos cuesta cada uno de ellos debido a que analizaremos si contamos con los recursos adecuados para obtener nuestros componente y en base a que medios de verificación los vamos a obtener en este caso investigaremos todas las falencias que tiene el personal mediante la aplicación de una encuesta y un análisis de riesgos ya que contamos con el personal adecuado para lograr lo expuesto. Nuestro propósito es obtener buenos procesos de las actividades bien realizadas por parte del empleado ya que se cuenta con el apoyo de la gerencia, para tener como fin un personal bien capacitado y competente para desarrollar un buen trabajo dentro del restaurante.

CAPITULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

El plan de capacitación para mejorar el servicio del restaurante DIOSOLOPAY, se desarrolla con la finalidad que el personal adopte conocimientos fundamentales, para un buen desempeño ante los comensales, tanto el mesero como el personal del área de cocina debe identificar las necesidades del cliente y adaptarse a la situación en la que se encuentre, el personal desarrolla la capacidad de saber cuándo y cómo atender a un cliente.

Plan. - Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra.

Capacitación. - se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

En este sentido, la capacitación forma y prepara los recursos humanos de una empresa para la ejecución de sus funciones. Como tal, es un proceso que

consiste en la impartición de conocimientos de orden teórico, técnico y práctico mediante actividades de estudio, formación y supervisión. De allí que los módulos de capacitación se ofrezcan a empleados que están ingresando a una empresa (entrenamiento), así como a empleados a los cuales se quiere instruir en el manejo de nuevas herramientas o maquinarias (adiestramiento). (Significados, 2013)

Restaurante. – Definiremos el restaurante como el establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local.

La palabra restaurante, es su aceptación actual, parece ser que tuvo su nacimiento en París en 1765. De hecho, durante los siglos XIX y XX la ciudad francesa se convirtió en capital de los gourmets de todo el mundo.

Cafetería. – Una cafetería es un establecimiento, cualquiera que sea su denominación, que además de helados, batidos, refrescos, infusiones y bebidas en general, se sirve al público, principalmente en la barra o en el mostrador, platos fríos o calientes, simples o combinados, para un refrigerio rápido.

Las cafeterías, caracterizadas por su cocina sencilla y de elaboración a la plancha, surgieron hace bastante tiempo para satisfacer una primera demanda ya originada por las prisas, por lo que su informal modo de comer no sólo se limitó al breve tiempo empleado para ello, sino también a los platos ofertados.

Actividad. – Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas.

Trabajo en equipo. – "Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado." (Definición ABC, 2007)

Servicio al cliente. – "es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos." (Gómez,2006, Pág. 19)

Atención al cliente. – Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción.

Estadísticamente está comprobado que los clientes compran buen servicio y buena atención por sobre calidad y precio.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el cliente no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

> **Cortesía:** Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle: "Estaré con usted en un momento".

Confiabilidad: Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que, si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente por su nombre.

Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos que venden.

Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Turista. – "Un turista es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico." (Ramón, 2002, Pág. 13)

Pernoctación. – Es pasar más de 24 horas en un mismo lugar fuera de su país o región a la que pertenezca.

Sostenibilidad. – "Es un proceso socio-ecológico caracterizado por un comportamiento en busca de un ideal común." (Wandemberg, 2015, Pág. 120)

Sustentabilidad. - Uso optimizado de los recursos naturales

Procesos. – Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Definicion.mx, 2008)

Calidad. – Es realizar un trabajo o producto con cero errores, donde se ponga de manifiesto el llegar a la eficiencia y eficacia.

Riesgo laboral. – Denominamos RIESGO a la probabilidad de producir un daño. Las circunstancias o características que condicionan dicha probabilidad reciben el nombre de factores de riesgo. Son, por tanto, situaciones potenciales de peligro directa o indirectamente relacionadas al trabajo, que pueden materializarse en daños concretos. Es decir, la probabilidad de perder la salud como consecuencia de las condiciones en que se desarrolla el trabajo.

Prevención. - Conjunto de actividades o medidas adoptadas previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Prevención de riesgos. - Una vez llevada a cabo la anterior definición, se puede deducir, que la prevención de riesgos es la actividad dirigida a prevenir, evitar o anticiparse a la producción de un daño previamente identificado, adoptando para ello las medidas correspondientes, evitando que este riesgo se materialice y, en su

defecto, que las consecuencias o daños sean las menores.

5.01.01 <u>Análisis FODA</u>. -La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, entre otras. Que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

La frecuencia de los análisis de actualización depende del tipo de objeto de estudio del cual se trate y en qué contexto se analiza.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado es capaz de afrontar cambios y alteraciones en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Para comenzar un análisis FODA se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener sugerencia sobre ellas modificando los aspectos internos.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que

controlan, capacidades y habilidades que poseen, así como actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Figura N.- 5
Diagrama de análisis (Matriz FODA)
Elaborado por: Facultad de ciencias agropecuarias de la UNC

Tabla N.- 9
Análisis FODA

Factor interno / Factor externo	Fortalezas	Debilidades
	Contar con los materiales y el espacio físico para realizar la capacitación.	Actividades mal ejecutadas para brindar un buen servicio
Oportunidades	**Estrategias (FO)**	**Estrategias (DO)**
Contar con el Distintivo Q, que otorga el Municipio de Quito.	Aprovechar el reconocimiento turístico y los recursos materiales del restaurante para desarrollar una debida capacitación.	Aplicar en el establecimiento nuevos conocimientos adquiridos en otros lugares, para laborar de manera eficaz.
Amenazas	**Estrategias (FA)**	**Estrategias (DA)**
Escaza comunicación entre el personal de servicio y el área de cocina.	Efectuar reuniones con el personal para mejorar La comunicación y trabajo en equipo.	Incentivar al personal, para alcanzar un buen ambiente laboral.

Elaborado por Jorge Martínez

Contar con los materiales y el espacio físico para realizar la capacitación es nuestra fortaleza analizamos con el distintivo Q que tiene el restaurante otorgado por el Municipio de Quito que es nuestra oportunidad, nos detalla una estrategia que puede ser de gran utilidad para la aplicación de nuestro plan de capacitación dando así una mayor utilidad a las estrategias que nos ofrece el FODA al ser analizado.

5.01.02 Investigación de mercados

¿Qué es investigación de mercado?

La investigación de mercado es una técnica que permite recopilar datos, de cualquier aspecto que se desee conocer para, posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos. Sirven al comerciante o empresario para realizar una adecuada toma de decisiones y para lograr la satisfacción de los clientes. (SECOFI, 2000, Pág. 8)

Se puede definir como la recopilación y el análisis de información, en lo que respecta al mundo de la empresa y del mercado, realizados de forma sistemática o expresa, para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing estratégico y operativo.

"Se trata, en definitiva, de una potente herramienta, que debe permitir a la empresa obtener la información necesaria para establecer las diferentes políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a sus intereses." (Contactar, 2016)

El restaurante en los últimos tres años se ha caracterizado por tener una buena sazón que guste y atraiga a los clientes que nos obliga a tener un servicio de calidad para el buen funcionamiento del restaurante, existen varios métodos de investigación, uno de ellos es la recopilación de información sobre las actividades que realiza el personal que labora en las distintas áreas del restaurante.

El personal que labora en el restaurante debe estar completamente capacitado

para desempeñar sus actividades de la mejor manera ya que ellos son las primeras personas en tener contacto con el cliente.

Estudiamos las políticas que tiene el restaurante para delimitar las distintas funciones que debe cumplir cada uno de los empleados, además realizamos una investigación para visualizar cuáles son las fortalezas y debilidades que tiene el personal para brindar un buen servicio.

5.01.03 Instrumentos de la investigación

¿Cuáles son los instrumentos de la investigación?

Sabino (2000) Los instrumentos son los recursos de que puede valerse el investigador para acercarse a los problemas y fenómenos, y extraer de ellos la información: formularios de papel, aparatos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información, sobre un problema o fenómeno determinado.

Los instrumentos son medios, herramientas concretas, reales, para recoger registros, información o medir, características de los sujetos.

Clasificación de las técnicas de investigación.

Observación.

Puede ser participante o no participante, la investigación participante requiere que el investigador (observador) se involucre con la actividad o comunidad

objeto de estudio. Desde adentro, porque el investigador se familiariza con los sujetos de estudio.

La investigación no participante: el Investigador desempeña un rol pasivo, es decir no se involucra o relaciona con los sujetos o comunidad observada. (Contreras, 2013)

Encuesta.

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Bernal, 2006)

Entrevista.

Es una técnica orientada a establecer contactos directos con las personas que se consideres fuentes de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito de tener información más espontánea y abierta, durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal, 2006)

Para la ejecución de la capacitación que realizaremos en el restaurante DIOSOLOPAY, hemos realizado una investigación de campo para tomar en cuenta todos los aspectos positivos y negativos que tiene el personal al momento de realizar cada una de sus actividades de igual manera en base a la información recopilada tomaremos como instrumento de investigación la encuesta, que aplicaremos al personal y al cliente que visita el restaurante, para así tener otro concepto de las cosas que se pueden adecuar dentro del restaurante para propiciar un mejor servicio.

5.01.04 Población y muestra

¿Qué es universo?

Es la totalidad de individuos o elementos en los cuales pueden presentarse determinadas características susceptibles a ser estudiadas.

No siempre es posible estudiarlo en su totalidad, puede ser finito o infinito, y en el caso de finito, puede ser muy grande y no poderse estudiar en su totalidad. Por eso es necesario escoger una parte de ese universo, para llevar acabo el estudio.

¿Qué es población?

Es un grupo del cual se desea algo (obtener información), parte del universo en la cual vamos a basar nuestro estudio, según las características de nuestra investigación.

¿Qué es muestra?

Es una parte o subconjunto de la población, también conocida como población muestral, grupo en el que se va a realiza el estudio.

Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. Para realizar la encuesta en el restaurante tomaremos como referencia de población al personal del restaurante y a los habitantes del Centro Histórico de Quito, según datos del INEC, en las últimas décadas registra una preocupante disminución poblacional, de una población de 58.300 habitantes registrada en 1990, a 40.587 habitantes en el 2010

Calculo de la fórmula de la muestra

En donde:

n = Tamaño de la muestra
N = Población o universo 40.587 (Habitantes del centro histórico de Quito)
Z = Base al nivel de confianza 95%
P = Probabilidad de éxito 50%
q = Probabilidad de fracaso 50%
e = Margen de error 5%

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

$$n = \frac{(40.587)(0.50)(0.50)(0.95)^2}{(40.587-1)(0.05)^2 + (0.50)(0.50)(0.95)^2}$$

$$n = \frac{9.157441875}{(39.587)(0.0025) + (0.225625)}$$

$$n = \frac{9.157441875}{0.0989675 + 0.225625}$$

$$n = \frac{9.157441875}{0.3245925}$$

$$n = 28.21$$

5.01.05 Análisis de la información

En este punto tomaremos como referencia la encuesta realizada al personal del restaurante, para ver cuáles son sus requerimientos.

Resultados
Datos generales
Edad

Tabla N.- 10
Edades

20 – 25	25 - 30	30 - 50
6	4	1

Elaborado por Jorge Martínez

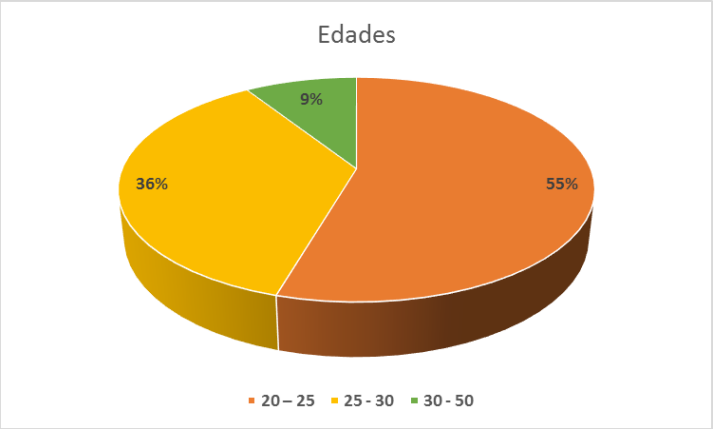

Figura N.- 6
Edades
Elaborado por Jorge Martínez

En el restaurante DIOSOLOPAY trabajan un total de 11 personas siendo en su mayoría con un total de 55% personas entre 20-25 años de edad, 36% personas entre 25-30 años de edad y un 9% de personas entre 30- 50 años de edad por lo que estimamos que en el restaurante labora un personal con muy poca experiencia.

1.- Tiene conocimientos del servicio que proporciona el restaurante.

Tabla N.- 11
Conocimiento del servicio

SI	NO
11	0

Elaborado por: Jorge Martínez

Figura N.- 7
Conocimiento del servicio
Elaborado por: Jorge Martínez

En la encuesta realizada al personal del restaurante pudimos conocer que todo el personal tiene conocimiento del servicio que brinda el restaurante como su comida y el servicio que ellos brindan.

2.- Cuanto tiempo de experiencia tiene en el ámbito hotelero.

Tabla N.- 12
Años de experiencia

0-2 años	2- 4 años	4-8 años
6	4	1

Elaborado por: Jorge Martínez

Figura N.- 8
Años de experiencia
Elaborado por: Jorge Martínez

El 55% del personal que labora en el restaurante DIOSOLOPAY tiene una mínima experiencia el cual puede ser un factor para que el establecimiento brinde un mal servicio

3.- Cree usted que el cliente siempre tiene la razón, aunque cuando usted haya hecho bien su trabajo.

Tabla N.- 13
Razón del cliente

SI	NO
8	3

Elaborado por: Jorge Martínez.

Figura N.- 9
Razón del cliente
Elaborado por: Jorge Martínez

El personal del restaurante en su gran mayoría piensa que el cliente siempre tiene la razón por en los conocimientos de una persona hotelera siempre tienen en mente que el cliente siempre va a tener la razón por ser ellos el motor de nuestro establecimiento.

4.- ¿Cree usted que las instalaciones del restaurante son las adecuadas para que pueda realizar bien su trabajo, por qué?

Tabla N.- 14
Instalaciones inadecuadas

SI	NO
5	6

Elaborado por: Jorge Martínez.

Figura N.- 10
Instalaciones adecuadas
Elaborado por: Jorge Martínez

El restaurante a más de ser un lugar cálido y acogedor tiene algunas falencias y estas se encuentran en sus instalaciones que nos muestra el personal con la encuesta realizada, para ellos poder realizar bien su trabajo consideran que esto podrían ser causa del mal desempeño: espacios reducidos, pisos muy resbalosos, mala ventilación, entre otros.

5.- ¿Cree que el ambiente de trabajo que existe entre el personal y la administración del restaurante es el adecuado, por qué?

Tabla N.- 15
Ambiente de trabajo

SI	NO
7	4

Elaborado por: Jorge Martínez

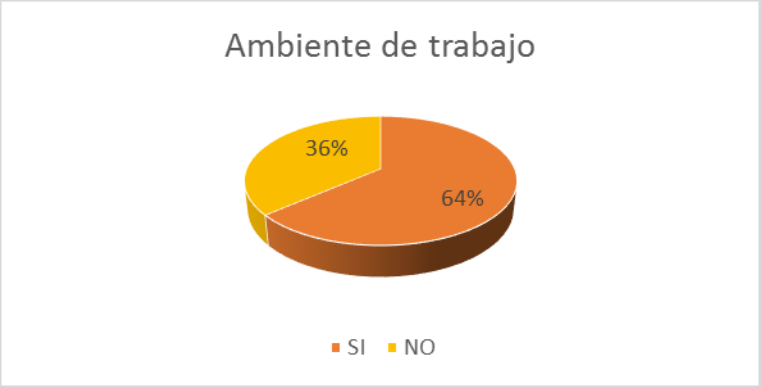

Figura N.- 11
Ambiente de trabajo
Elaborado por: Jorge Martínez

El ambiente de trabajo en el restaurante según la mayoría de empleados es bueno pero que aún existen algunas falencias en las que deberían de mejorar ya que por parte de la administración falta un poco más de coordinación y un mejor trato al personal.

6.- ¿Existe trabajo en equipo entre el personal de cocina y el personal de servicio, por qué?

Tabla N.- 16
Trabajo en equipo

SI	NO
8	3

Elaborado por: Jorge Martínez.

Figura N.- 12
Trabajo en equipo
Elaborado por: Jorge Martínez

El trabajo en equipo que el personal del restaurante realiza es adecuado, aunque dicen que no tienen mucho apoyo por parte de la administración en cuanto a exceso de trabajo y el personal no es acto para realizar bien sus actividades.

7.- Usted piensa que el personal del restaurante tiene una buena actitud ante el cliente

Tabla N.- 17
Buena actitud

SI	NO
8	3

Elaborado por: Jorge Martínez.

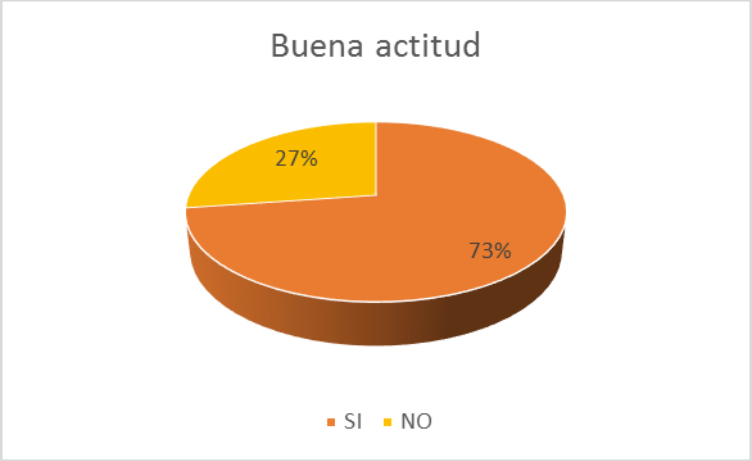

Figura N.- 13
Buena actitud
Elaborado por: Jorge Martínez

La mayoría del personal tiene una buena actitud hacia el cliente el cual provoca que el empleado del restaurante debe tener una capacitación para mejorar los conocimientos ya que en su gran mayoría cuentan con una gran actitud que es la base fundamental para poder brindar un buen servicio.

8.- Tiene conocimiento de los riesgos que puede tener las actividades que realiza en su trabajo

Tabla N.- 18
Riesgos

SI	NO
7	4

Elaborado por: Jorge Martínez

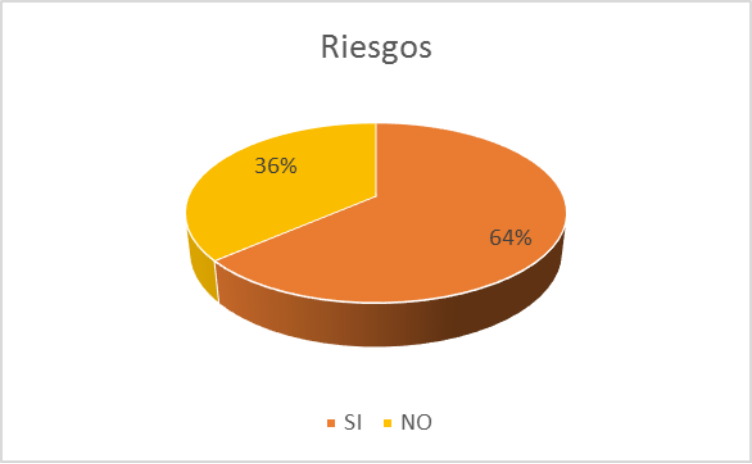

Figura N.- 14
Riesgos
Elaborado por: Jorge Martínez

El personal en su gran mayoría tiene conocimiento del riesgo que puede obtener al momento de realizar sus actividades, pero ellos no conocen cuales pueden ser sus preventivas para evitar los riesgos laborales.

9.- Considera que el estar mucho tiempo de pie y realizar muchas posturas repetitivas pueda causarle daño a su salud.

Tabla N.- 19
Salud

SI	NO
9	2

Elaborado por: Jorge Martínez.

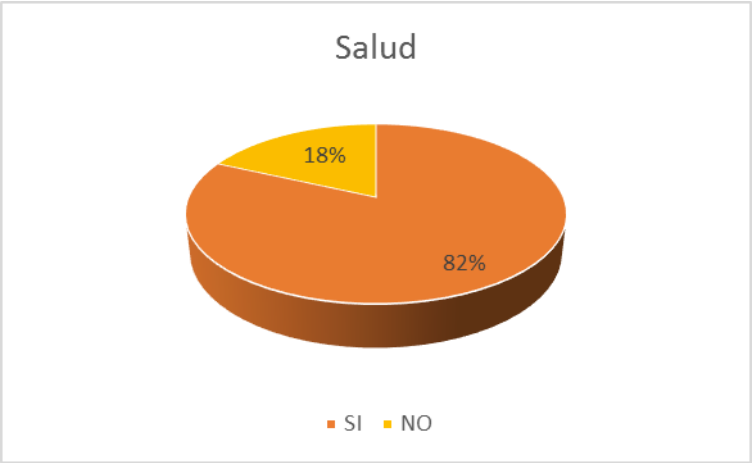

Figura N.- 15
Salud
Elaborado por: Jorge Martínez

El personal en su gran mayoría considera y tiene conocimiento que su trabajo puede dañar su salud, pero no saben cuáles son los riesgos que esto provoca ni tiene conocimiento de su preventiva de dichos riesgos.

10.- Si brindamos una capacitación al personal del restaurante en que le gustaría tener más conocimientos.

Tabla N.- 20
Conocimientos

Conocimientos	
Servicio al cliente	3
Trabajo en equipo	3
Riesgos laborales	4
Tipos de servicio	1

Elaborado por: Jorge Martínez

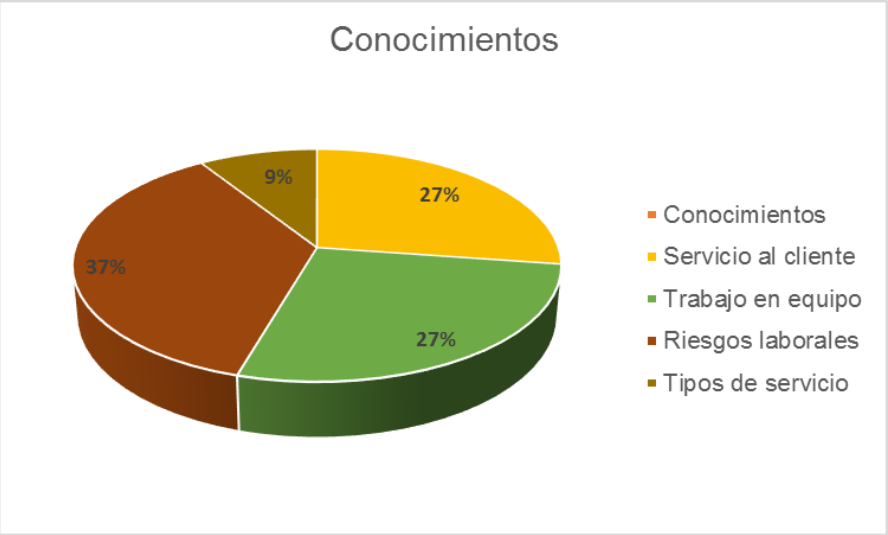

Figura N.- 16
Conocimientos
Elaborado por: Jorge Martínez

Al finalizar la encuesta el personal nos demuestra que le gustaría tener más conocimientos en temas como servicio al cliente, trabajo en equipo, riesgos laborales y tipos de servicio por lo cual tomaremos en cuenta para en base a estos temas tener un enfoque para realizar nuestra capacitación.

Encuesta realizada al cliente que visita el restaurante DIOSOLOPAY

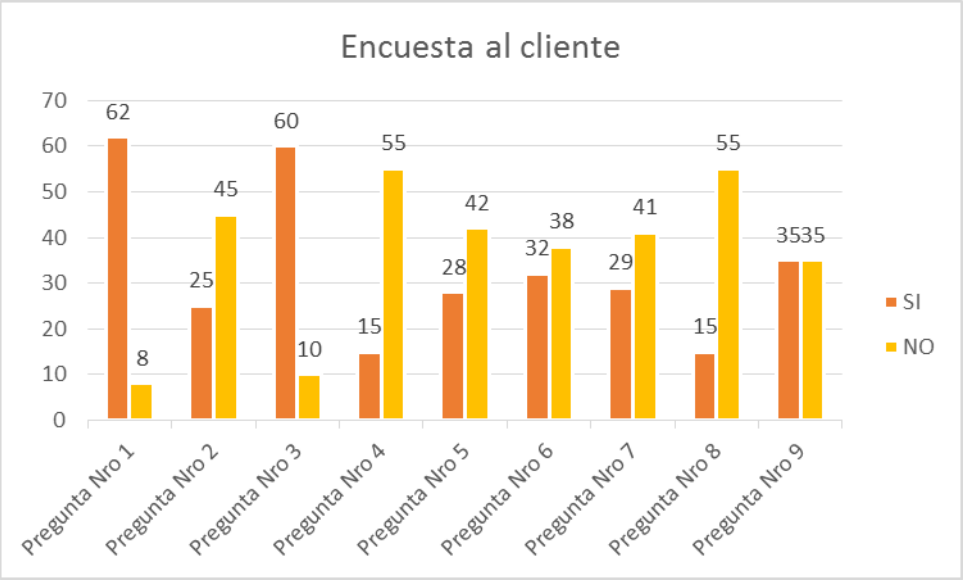

Figura N.- 17
Encuesta al cliente
Elaborado por: Jorge Martínez

La encuesta se realizó a un número de 70 personas que visitaron el establecimiento y colaboraron con la aplicación de la encuesta para tener algunos resultados en los que nos ayudara para denotar las falencias que tiene el servicio y cuáles son las áreas o conocimientos en los que el capacitador debe tomar en cuenta para dar sus charlas y puedan mejorar el servicio.

Según la encuesta aplicada al cliente sus resultados fueron a favor del cliente demostrándose un poco inconforme con el servicio que últimamente ha estado brindando el personal por lo que nos muestra varias falencias en las que se debe mejorar.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

¿Qué? Mejorar el servicio que proporciona el personal del restaurante a sus clientes.

¿Cómo? Proporcionando una capacitación al personal del restaurante DIOSOLOPAY para que puedan adquirir más conocimientos y así poder brindar un servicio de calidad.

¿Qué? Limar los procesos ya existentes en el restaurante para mejorar el servicio al cliente.

¿Cómo? Dando una buena funcionalidad a las actividades que realiza cada empleado dentro del restaurante.

¿Qué? Realizar una matriz de riesgos para determinar las falencias que tiene el personal

¿Cómo? Realizando una evaluación de riesgos donde podamos verificar las causas que tiene el personal para brindar un buen servicio.

¿Qué? Determinar las actividades o funciones de cada trabajador para tener procesos favorables que ayuden a mejorar el servicio.

¿Cómo? Realizando un estudio de los perfiles de cada uno de los empleados para así poder determinar y asignar las actividades que cada una de ellos debe de cumplir.

¿Qué? Mejorar el trabajo en equipo para tener procesos favorables para el restaurante.

¿Cómo? Dando a conocer el valor importante que tiene el trabajo en equipo dentro del restaurante

5.03 Formulación del proceso de la aplicación de la propuesta.

Misión

La misión del plan de capacitación que se va a desarrollar en el restaurante DIOSOLOPAY, es fortalecer los conocimientos del personal que labora en el restaurante con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes.

Visión

La capacitación tiene como visión lograr que todo el personal del área de servicio obtenga los suficientes conocimientos para que pueda desenvolverse en su área de trabajo dentro y fuera del restaurante y así poder brindar un servicio de calidad.

Reseña histórica del restaurante "DIOSOLOPAY"

El restaurante DIOSOLOPAY se encuentra ubicado en el centro histórico, dentro del Centro Cultural Metropolitano de Quito, el cual ha tenido numerosos usos a lo largo de la historia y ha sido testigo de todos los eventos que han marcado la historia de Quito y del Ecuador.

El edificio donde se desarrolla el Centro Cultural corresponde al inmueble de la Antigua Universidad Central y del "Antiguo Cuartel de la Real Audiencia".

Entre los años de 1997 y 2000 se recuperó íntegramente el edificio, estableciendo un espacio para un restaurante en el patio norte del edificio, de ahí nace el restaurante

"LA CUEVA DEL BUHO" para años más tarde aparecer con una nueva administración el restaurante "DIOSOLOPAY".

5.03.01 <u>Organigrama del restaurante</u>. - Un organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización. Es por lo tanto la representación de la forma en que están dispuestos y relacionadas sus partes.

Organigrama es la denominación más común de este tipo de representación gráfica, pero también se la conoce como organograma, gráfica de organización, pirámide de cargos, diagrama de organización o diagrama de estructura.

> **Finalidad. –** Un organigrama es el instrumento que proporciona la representación gráfica de los aspectos fundamentales de una organización, y permite entender un esquema general, así como el grado de diferenciación e integración funcional de los elementos que lo componen.

Organigrama existente en el restaurante "DIOSOLOPAY"

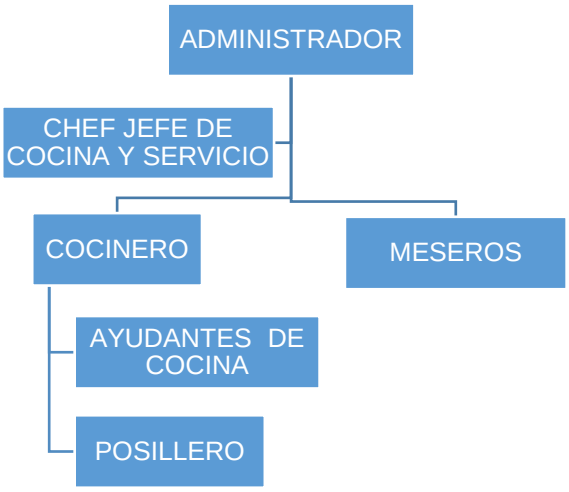

Figura N.- 18
Organigrama del restaurante "DIOSOLOPAY"
Elaborado por: Restaurante

El organigrama presentado por el restaurante se muestra un poco inconcluso debido a que en los últimos años el restaurante aumentando la afluencia de clientes y a su vez las actividades para el personal del servicio lo cual ha traído varios inconvenientes, ya que las actividades son incompletas. En la gráfica podemos observar que existe un jefe para dos áreas de trabajo, debido a que en el momento de servicio no se puede supervisar dichas áreas de trabajo a la vez, por lo tanto, en la siguiente propuesta se considera que debe existir un jefe para cada área, con el fin de tener un mayor control de las actividades del personal y mostrando así las funciones que deben cumplir cada uno de ellos.

Organigrama funcional sugerido

Figura N.- 19
Organigrama del restaurante “DIOSOLOPAY”, sugerido
Elaborado por: Jorge Martínez

Funciones del personal del restaurante

Chef

- ✓ Está encargado de la organización general de la cocina
- ✓ Diseña y elabora menús
- ✓ Se encarga de realizar los pedidos de la materia prima
- ✓ Capacita al personal que está a su cargo en la elaboración de los alimentos.
- ✓ Supervisa la cocina en la hora del servicio

- ✓ Aplicación de recetas estándar
- ✓ Supervisa y corrige las preparaciones (verificación de términos en carnes)
- ✓ Revisa la limpieza y estado del menaje de cocina.
- ✓ Encargado de elaborar horarios
- ✓ Realizará informes respectivos

Cocinero

- ✓ Conocer las temperaturas de cocción y riesgos de los alimentos
- ✓ Conocimiento de técnicas de cocción
- ✓ Conocimientos de manipulación de alimentos
- ✓ Aplicar las técnicas de rotación de inventarios
- ✓ Responder del equipo y material a su cargo
- ✓ Supervisar el trabajo de su ayúdate
- ✓ Elaborar fondos y salsas bases en colaboración del ayudante de cocina
- ✓ Preparar sopas y cremas

Ayudante de cocina

- ✓ Preparar guarniciones
- ✓ Elabora las entradas
- ✓ Prepara los alimentos que están bajo su responsabilidad
- ✓ Ayuda en el montaje de los platos que van hacer servidos
- ✓ Mantiene siempre limpio el lugar de trabajo y sus utensilios
- ✓ Sustituye temporalmente al cocinero cuando se ausenta
- ✓ Ayuda al cocinero en la preparación de salsas bases y fondos
- ✓ Ayuda en el montaje de alimentos calientes en el buffet

Steward o posillero

- ✓ Se encarga de la limpieza general del área de cocina
- ✓ Conoce y opera la máquina para lavar vajilla y cristalería
- ✓ Acomoda loza y cristalería por tamaños
- ✓ Lava ollas, cacerolas, marmitas, entre otras.
- ✓ Limpia el área de recepción de alimentos
- ✓ Acomoda envases vacíos de refrescos y vinos
- ✓ Atiende peticiones de cocina y restaurante para proporcionarles el equipo necesario

Jefe de servicio

- ✓ Se encarga del aseo general del salón
- ✓ Supervisa los meseros tengan el material y equipo completo para realizar el servicio
- ✓ Realiza el montaje con ayuda de los meseros y verifica que este correcto

- ✓ Realizan el mantenimiento general del lugar
- ✓ Supervisa que el restaurante tenga música ambiental
- ✓ Organiza los suministros suficientes en las estaciones de servicio
- ✓ Se encarga que todo el personal este enterado de la especialidad del día
- ✓ Supervisa el uniforme del personal
- ✓ Asigna mesas o rangos a los meseros
- ✓ Debe recibir a los clientes con cortesía y acompañarles a la mesa
- ✓ Toma la orden al cliente, siempre adoptando una postura de vendedor
- ✓ Debe conocer a la perfección todos los ingredientes de todos los platillos, así como sus tiempos aproximados de preparación
- ✓ Supervisa con rigurosidad las medidas de control en el restaurante, especialmente las cuentas y comandas
- ✓ Supervisa la eficiencia de la cajera
- ✓ Mantiene una comunicación constante entre sus subordinados y él.
- ✓ Entrena al personal nuevo
- ✓ Es responsable de hacer requisiciones del material faltante para el servicio
- ✓ Recibe quejas de los clientes y busca su solución
- ✓ Toma la orden de cafés y elabora
- ✓ Tiene conocimiento de vinos, descorcha y sirve vinos igual que los meseros

Cajero

- ✓ La función principal del cajero es controlar el dinero que entra por la venta de comidas
- ✓ Es responsable de elaborar la nota o cuenta correspondiente que se presenta

a los comensales

- ✓ Se encarga de hacer los Boucher de los clientes que pagan con tarjeta de crédito
- ✓ Apoya en el servicio de platos si el restaurante lo necesita
- ✓ Al terminar elabora un corte de caja con el dinero recibido

Meseros

- ✓ Utilizan el uniforme correctamente
- ✓ Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas
- ✓ Conoce el uso del material y equipo de su departamento
- ✓ Limpia mesas estaciones de servicio, carniceros, candeleros, menús, lámparas de mesa, charoles entre otros
- ✓ Es responsable del correcto montaje de las mesas
- ✓ Cambia blancos sucios por limpios
- ✓ Dobla servilletas
- ✓ Conoce el correcto manejo de la loza y la cristalería para evitar roturas
- ✓ Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio con todo lo necesario
- ✓ Se presenta al cliente con amabilidad y cortesía
- ✓ Sugiere especialidades de la casa
- ✓ Debe conocer a la perfección todos los ingredientes de todos los platillos, así como sus tiempos aproximados de preparación como el jefe de servicio
- ✓ Tiene conocimientos de vinos para poder asistir al cliente
- ✓ Sirve los alimentos en la mesa

- ✓ Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio según el restaurante
- ✓ No debe tocar el dinero directamente con las manos
- ✓ Pasa y retira la cuenta al cliente
- ✓ Observa que los clientes no olviden ningún objeto
- ✓ Despide al cliente con cortesía

5.03.02 <u>Características del personal de servicio</u>. - Los meseros muchas veces son las únicas personas del restaurante que los clientes ven, por lo que su apariencia y comportamiento resultan parte importantísima de la satisfacción que el cliente obtiene del lugar, de la imagen que se forma y de los deseos de regresar que le quedan.

Para que una persona pueda ser un buen mesero, se requiere cuatro características principales:

- ➢ Buena condición física
- ➢ Gusto por tratar a los clientes
- ➢ Profesionalismo
- ➢ Buena presencia

Condición física. - Un mesero o mesera debe tener resistencia, fuerza y ligereza de movimiento.

La resistencia necesita para poder soportar largos periodos parados o para moverse continuamente de un lado a otro.

La fuerza es indispensable para cargar las charolas con platos.

La ligereza de movimientos es fundamental para realizar un servicio ágil, sin torpeza y para proyectar una imagen dinámica, dispuesta a servir y no una de pasividad, cansancio o pereza.

Gusto por atender a los clientes. - Quien tome el trabajo de mesero y desee hacerlo bien, deberá tener interés verdadero en los clientes y procurar que se sienta bien con su ayuda. Entre las muchas cualidades que se deben cultivar para ser un buen mesero destacan la atención, don de gentes, discreción y honradez.

La atención durante las horas de servicio el mesero tiene que estar siempre atento, concentrado en su trabajo, pendiente de lo que necesita el cliente en vez de distraerse en otras tareas o en charlas con los demás compañeros.

El don de gentes, la gracia natural de ser agradable con las personas que se trata, es algo que ayuda mucho para persuadir a los clientes a que consuman ciertos platos o ciertos vinos, cosa que muy probablemente resulte en un consumo mayor y consecuentemente, en mejor propina.

Un mesero debe ser una persona discreta y prudente para no intervenir en las conservaciones de sus comensales, para no interrumpir a sus clientes cuando están hablando y para escuchar conversaciones ajenas sin divulgarlas.

La honradez es condición indispensable para no cobrar de más a sus clientes, para no quitar las propinas de los compañeros, así como para devolver a sus dueños objetos olvidados. La falta de honradez en éste y otros sentidos, tarde o temprano serán descubiertos, con las consecuencias personales y laborales que debe afrontar la gente deshonesta.

Profesionalismo. - El profesionalismo del mesero consiste en conocer y realizar correctamente los diversos métodos de servir, tener una conducta adecuada y sobre todo fomentar el compañerismo entre sus compañeros de trabajo.

Buena apariencia. - Aparte de no tener defectos físicos notables un mesero debe dar la apariencia de buena salud, estar siempre aseado y con su uniforme impecable, evitar utilizar perfumes y estar libre de joyas vistosas y ruidosas.

5.03.03 Profesiograma realizado para el personal del restaurante "DIOSOLOPAY"

¿Qué es un Profesiograma?

El profesiograma es un documento técnico administrativo que organiza la interrelación, interactuación e interdependencia de un puesto de trabajo, en el cual se resumen las aptitudes y capacidades de los puestos de trabajo que existen y los que cumplen los trabajadores.

El profesiograma debe recoger obligatoriamente los siguientes puntos:

- ✓ La denominación del puesto de trabajo
- ✓ La descripción profesional del puesto de trabajo
- ✓ La descripción técnica del puesto de trabajo
- ✓ La descripción orgánica del puesto de trabajo

Los profesiogramas se deben estar compuestos por al menos seis denominaciones concretas que faciliten la identificación del puesto de trabajo.

- ✓ La identificación del puesto de trabajo

- ✓ El objetivo del puesto de trabajo
- ✓ Las responsabilidades del puesto de trabajo
- ✓ Las relaciones del puesto de trabajo
- ✓ Las condiciones físicas que se requieren para el trabajo, así como sus riesgos
- ✓ Los requerimientos que se exigen para ocupar el puesto

Beneficio de un profesiograma

- ✓ Permite la inducción y contratación adecuada.
- ✓ Clasifica los puestos y los ubica de acuerdo a una estructura técnico administrativo.
- ✓ Permite la actualización de manera periódica de la GTH.
- ✓ Permite que las personas contratadas y no contratadas no se vean perjudicadas.
- ✓ Sirve como herramienta para obtener los índices de SSO, de manera especial los índices PROACTIVOS.
- ✓ Cumple con la normativa legal.

5.03.04 <u>Riesgos dentro del ámbito laboral</u>

Riesgo laboral

Denominamos RIESGO a la probabilidad de producir un daño. Las circunstancias o características que condicionan dicha probabilidad reciben el nombre de factores de riesgo. Son, por tanto, situaciones potenciales de peligro directa o indirectamente relacionadas al trabajo, que pueden materializarse en daños concretos. Es decir, la probabilidad de perder la salud

como consecuencia de las condiciones en que se desarrolla el trabajo.

5.03.05 <u>Clasificación de los riesgos</u>

Riesgo Químico. – Es toda sustancia, orgánica o inorgánica, natural o sintética, que, durante su fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueda incorporarse al ambiente en forma de polvos minerales, humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores, y líquidos utilizados en los procesos laborables.

Riesgo Físico. – El factor de riesgo físico (peligro físico) se define como aquel factor ambiental que puede provocar efectos adversos a la salud del trabajador, dependiendo de la intensidad, tiempo de exposición y concentración del mismo, dentro de los riesgos físicos tenemos ruido, temperaturas extremas, ventilación, iluminación, presión, radiación y vibración.

Riesgo Mecánico. - Se entiende por riesgo mecánico el conjunto de factores físicos que pueden dar lugar a una lesión por la acción mecánica de elementos de máquinas, herramientas, piezas a trabajar o materiales proyectados, sólidos o fluidos.

Riesgo Biológico. - Es la probabilidad de adquirir una enfermedad a partir del contacto con material biológico como virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizantes producidas por plantas y animales. A estos se suman también microorganismos transmitidos por vectores como insectos y roedores.

Riesgo Ergonómico. – Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tiene que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana, originados en posiciones incorrectas, sobreesfuerzo físico, levantamiento inseguro, uso de las herramientas, maquinaria e instalaciones que no se adapten a quien las usa.

Riesgo Psicosociales. - Son los que tienen relación con la forma de organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales.

5.03.06 <u>Evaluasión inicial de riesgos</u>. - La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

La evaluación de riesgos es la base de una gestión activa de la seguridad y salud en el trabajo, que sirve para establecer la acción preventiva en la empresa a partir de una evaluación inicial.

La evaluación de riesgos comporta la existencia de dos partes diferentes:

1.- El análisis de riesgos

2.- La valoración de riesgos.

El análisis de riesgos. - El análisis de riesgos supone las siguientes fases:

- ✓ Identificar el peligro

Para llevar a cabo la identificación del peligro hay que tomar en cuenta tres preguntas:

¿Existe una fuente de daño?

¿Quién o qué puede ser dañado?

¿Cómo puede ocurrir el daño?

Con el fin de ayudar en el proceso de identificación de peligros, es útil categorizar en distintas formas, por ejemplo, por los temas:

Mecánicos, eléctricos, radiaciones, sustancias, incendios, explosiones, entre otros.

Tabla N.- 21
Consecuencias y probabilidades

CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD
Para determinar la determinada potencialidad del daño, debe considerarse:	La probabilidad de que ocurra el daño se puede graduar, desde baja hasta alta, con el siguiente criterio:
a.- Partes del cuerpo del cuerpo que se verán afectadas	**Probabilidad alta:** El daño ocurrirá siempre o casi siempre.
b.- Naturaleza del daño, graduándolo desde ligeramente dañino a extremadamente dañino	**Probabilidad media:** El daño ocurrirá en algunas ocasiones.
	Probabilidad baja: El daño ocurrirá raras veces.

Elaborado por: Jorge Martínez.

Tabla N.- 22
Consecuencias que pueden causar peligro

Ligeramente dañino	cortes y magulladuras pequeñas irritación de los ojos de polvo dolor de cabeza	disconfort molestias e irritación
Dañino	Cortes quemaduras conmociones torceduras importantes fracturas menores sordera	asma dermatitis trastornos músculo-esqueléticos enfermedad que conduce a una incapacidad menor
Extremadamente dañino	amputaciones fracturas mayores intoxicaciones lesiones múltiples	lesiones fatales cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida

Elaborado por: Guías para la acción preventiva

- ✓ Estimar el riesgo (Valorar Probabilidad y Consecuencia)

Tabla N.- 23
Estimación de riesgos

		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	**Dañino D**	**Extremadamente Dañino ED**
Probabilidad	**Baja B**	**Riesgo trivial T**	**Riesgo tolerable TO**	**Riesgo moderado MO**
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado TO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Elaborado por: Ministerio de relaciones laborales.

Tabla N.- 24
Descripción

DESCRIPCIÓN
Trivial (T) No se requiere acción específica.
Tolerable (TO) No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia
Moderado (M) Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control
Importante (I) No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados
Intolerable (IN) No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Elaborado por: Ministerio de relaciones laborales

Valoración de riesgos. - Fase posterior al análisis de riesgos y que se lo debe hacer en base a la magnitud obtenida para el riesgo, es decir emitir un juicio sobre la Tolerabilidad o no del riesgo.

La actuación de prevención no termina con el control del riesgo, sino que, cuando existan cambios en las condiciones de trabajo el empleador está en la obligación de actualizar las evaluaciones de riesgos.

Si en la evaluación del riesgo resultase que el riesgo es no tolerable, hay que controlar el riesgo, requiriéndose para ello:

- ✓ Control de la fuente
- ✓ Control en el medio
- ✓ Control en el receptor

También, es importante mantener una verificación periódica de las medidas de control tomadas. Al proceso conjunto de evaluación de riesgos y control de riesgos se le denomina gestión de riesgo.

Evaluación de los riesgos generales del personal del restaurante

“DIOSOLOPAY”

	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS (RESTAURANTE DIOSOLOPAY)	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Ultima aprobación:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Localización: ADIMINISTRADOR
Puestos de trabajo: 1
Nº de trabajadores: _____

Tiempo de exposición: 8 HORAS

Proceso:_____
Subproceso:_____

Evaluación:
☑ Inicial
☐ Periódica
Fecha Evaluación:
Fecha última evaluación:

#	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Caída de personas a distinto nivel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Caída de personas al mismo nivel	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
3	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Caída de objetos en manipulación	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
5	Caída de objetos desprendidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pisada sobre objetos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
7	Choque conta objetos inmóviles	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
8	Choque contra objetos móviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Golpes/cortes por objetos herramientas	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
10	Proyección de fragmentos o partículas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Atrapamiento por o entre objetos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Atropello o golpes por vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Incendios	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
15	Explosiones	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
16	Estrés térmico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Contactos térmicos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
18	Contactos eléctricos directos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Contactos eléctricos indirectos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
20	Exposición a radiaciones ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Exposición a radiaciones no ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Ruido	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
23	Vibraciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Iluminación	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
25	Exposición a gases y vapores	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
26	Exposición a aerosoles sólido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Exposición a aerosoles líquidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	exposición a virus	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
31	Exposición a bacterias	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
32	Parásitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Exposición a hongos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Exposición a derivados orgánicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Exposición a insectos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Dimensiones del puesto de trabajo	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
38	Sobre-esfuerzo físico / sobre tensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Sobrecarga	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Posturas forzadas	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
41	Movimientos repetitivos	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
42	Confort acústico	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
43	Confort térmico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Confort lumínico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	Calidad de aire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Organización del trabajo	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
47	Distribución del trabajo	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
48	Operadores de PVD	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
49	Carga Mental	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
50	Contenido del Trabajo	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
51	Definición del Rol	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
52	Supervisión y Participación	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
53	Autonomía	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
54	Interés por el Trabajo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
55	Relaciones Personales	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

Evaluación realizada por:		
	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:

Evaluación al personal de servicio

	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS (RESTAURANTE DIOSOLOPAY)	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Ultima aprobación:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Localización: SERVICIO (ATENCIÓN AL CLIENTE)
Puestos de trabajo: 5
Nº de trabajadores: _____

Tiempo de exposición: 8 HORAS

Proceso:_____
Subproceso:_____

Evaluación:
☑ Inicial
☐ Periódica
Fecha Evaluación:
Fecha última evaluación:

	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
#		B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Caída de personas a distinto nivel	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
2	Caída de personas al mismo nivel	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
3	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
4	Caída de objetos en manipulación	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
5	Caída de objetos desprendidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Pisada sobre objetos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
7	Choque conta objetos inmóviles	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
8	Choque contra objetos móviles	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
9	Golpes/cortes por objetos herramientas	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
10	Proyección de fragmentos o partículas	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
11	Atrapamiento por o entre objetos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Atropello o golpes por vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Incendios	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
15	Explosiones	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
16	Estrés térmico	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
17	Contactos térmicos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
18	Contactos eléctricos directos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Contactos eléctricos indirectos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
20	Exposición a radiaciones ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Exposición a radiaciones no ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Ruido	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
23	Vibraciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Iluminación	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
25	Exposición a gases y vapores	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
26	Exposición a aerosoles sólido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Exposición a aerosoles líquidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	exposición a virus	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
31	Exposición a bacterias	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
32	Parásitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Exposición a hongos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
34	Exposición a derivados orgánicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Exposición a insectos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Dimensiones del puesto de trabajo	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
38	Sobre-esfuerzo físico / sobre tensión	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
39	Sobrecarga	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
40	Posturas forzadas	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
41	Movimientos repetitivos	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
42	Confort acústico	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
43	Confort térmico	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
44	Confort lumínico	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
45	Calidad de aire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Organización del trabajo	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
47	Distribución del trabajo	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
48	Operadores de PVD	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
49	Carga Mental	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
50	Contenido del Trabajo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
51	Definición del Rol	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
52	Supervisión y Participación	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
53	Autonomía	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
54	Interés por el Trabajo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
55	Relaciones Personales	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

Evaluación realizada por:		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:

Evaluación al personal de cocina

	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS (RESTAURANTE DIOSOLOPAY)	Código:
		Fecha de Elaboración:
		Ultima aprobación:
		Revisión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Localización: COCINA (ELABORACIÓN DE ALIMENTOS)
Puestos de trabajo: 5
Nº de trabajadores: _____

Tiempo de exposición: 8 HORAS

Proceso:_____
Subproceso:_____

Evaluación:
☑ Inicial
☐ Periódica
Fecha Evaluación:
Fecha última evaluación:

		Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo				
#	Peligro Identificativo	B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
1	Caída de personas a distinto nivel	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
2	Caída de personas al mismo nivel	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
3	Caída de objetos por desplome o derrumbamiento	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
4	Caída de objetos en manipulación	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
5	Caída de objetos desprendidos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
6	Pisada sobre objetos	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
7	Choque conta objetos inmóviles	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
8	Choque contra objetos móviles	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
9	Golpes/cortes por objetos herramientas	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
10	Proyección de fragmentos o partículas	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
11	Atrapamiento por o entre objetos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Atropello o golpes por vehículos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Incendios	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0
15	Explosiones	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
16	Estrés térmico	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
17	Contactos térmicos	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
18	Contactos eléctricos directos	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
19	Contactos eléctricos indirectos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
20	Exposición a radiaciones ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Exposición a radiaciones no ionizantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Ruido	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
23	Vibraciones	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
24	Iluminación	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
25	Exposición a gases y vapores	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
26	Exposición a aerosoles sólido	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
27	Exposición a aerosoles líquidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
29	Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
30	exposición a virus	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
31	Exposición a bacterias	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
32	Parásitos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	Exposición a hongos	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
34	Exposición a derivados orgánicos	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
35	Exposición a insectos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Dimensiones del puesto de trabajo	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
38	Sobre-esfuerzo físico / sobre tensión	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
39	Sobrecarga	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
40	Posturas forzadas	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
41	Movimientos repetitivos	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0
42	Confort acústico	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
43	Confort térmico	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
44	Confort lumínico	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
45	Calidad de aire	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Organización del trabajo	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
47	Distribución del trabajo	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
48	Operadores de PVD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
49	Carga Mental	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
50	Contenido del Trabajo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
51	Definición del Rol	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
52	Supervisión y Participación	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
53	Autonomía	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
54	Interés por el Trabajo	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0
55	Relaciones Personales	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

Evaluación realizada por:			
		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:
		Firma:	Fecha:

Tabla N.- 25
Matriz de identificación y evaluación inicial de riesgos

| | | |

Riesgos Físicos	Incendios	TO	T	6	Explosiones	T	6	Estrés térmico		5	Contactos térmicos	T	6	Contactos eléctricos directos		4	Contactos eléctricos indirectos	T	6	Exposición a radiaciones ionizantes		0	Exposición a radiaciones no ionizantes		0	Ruido	MO	6	Vibraciones		4	Iluminación	T	6
		TO	T					MO	T			I			MO			T									TO			T			T	
		TO	TO			TO		TO	TO			I			MO			T									TO			T			T	
		TO	TO			TO		TO	TO			I			MO			T									TO			T			T	
		TO	TO			TO		TO	TO			I			MO			T									TO			T			T	
Riesgos Químicos	Exposición a gases y vapores	T	6	Exposición a aerosoles sólidos		4	Exposición a aerosoles líquidos		0	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas		4	Contactos con sustancias cáusticas y/0 corrosivas		4																				
		MO	T			TO						T			T																				
		MO	T			TO						T			T																				
		MO	T			TO						T			T																				
		MO	T			TO						T			T																				
Riesgos Biológicos	Exposición a virus	T	6	Exposición a bacterias	T	6	Parásitos		0	Exposición a Hongos		5	Exposición a Derivados orgánicos		4	Exposición a Insectos		0	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras		0														
		TO	T			MO				T			TO																						
		TO	T			MO				T			TO																						
		TO	T			MO				T			TO																						
		TO	T			MO				T			TO																						

Riesgos Ergonómicos	Dimensiones del puesto de trabajo	Sobre-esfuerzo físico / sobre tensión	Sobrecarga	Posturas forzadas	Movimientos repetitivos	Confort acústico	Confort térmico	Confort lumínico	Calidad de aire	Organización del trabajo	Distribución del trabajo	Operadores de PVD	Carga Mental	Contenido del Trabajo	Definición del Rol	Supervisión y Participación	Autonomía	Interés por el Trabajo	Relaciones Personales
	T	I	MO	TO	MO	TO				I	I	TO	T	T	T	TO	TO	MO	T
	T	I	MO	TO	MO	T	TO	T		TO	TO	T	MO	MO	TO	TO	TO	MO	T
	MO	I	MO	MO	I	T	TO	MO		MO	TO		MO	MO	MO	TO	TO	MO	T
	MO	I	MO	MO	I	T	TO	MO		MO	TO		MO	MO	MO	TO	TO	MO	T
	MO	I	MO	MO	I	T	TO	MO		MO	TO		MO	MO	MO	TO	TO	MO	T
	MO	I	MO	MO	I	T	TO	MO		MO	TO		MO	MO	MO	TO	TO	MO	T
	6	5	5	6	6	6	5	5	0	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6

Cantidad de riesgos evaluados y calificados

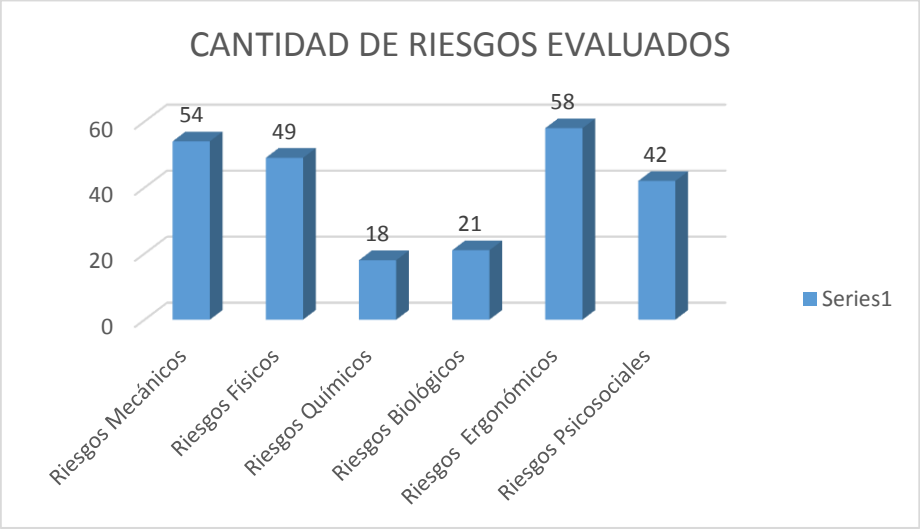

Figura N.- 20
Cantidad de riesgos evaluados
Elaborado por: Jorge Martínez.

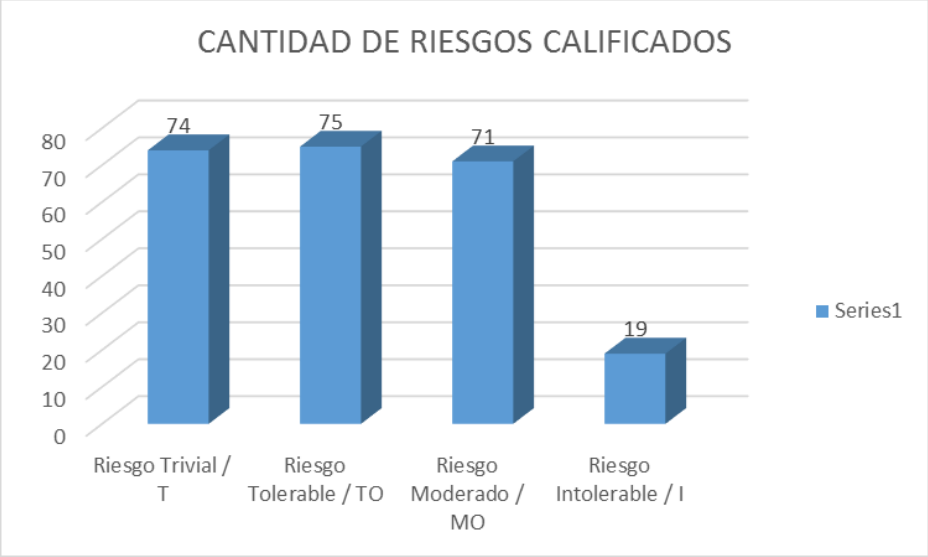

Figura N.- 21
Cantidad de riesgos calificados
Elaborado por: Jorge Martínez.

En la evaluación de riesgos nos dio como resultado que el personal del restaurante tiene un alto porcentaje de riesgos ergonómicos entre los más repetitivos y que más daño los puede causar son: sobre esfuerzo físico, sobrecarga, posturas forzadas, movimientos repetitivos, organización del trabajo y distribución del trabajo entre otros seguidos por los riesgos mecánicos, físicos, psicosociales, que son los de más importancia que nos demuestra este análisis sin dejar de lado que los riesgos biológicos y químicos por más pequeños que sean también serán tomados en cuenta al momento de realizar el plan de capacitación, para poder obtener los temas donde el personal debería tener un mayor conocimiento, para el buen funcionamiento del trabajo.

5.03.07 Temas a dictar en la capacitación.

Servicio al cliente

Servicio. - Stanton (2004) los servicios son todas las actividades intangibles que son el objeto de un intercambio entre el prestador de servicios y el cliente, cuya finalidad es brindar la satisfacción de las necesidades del mismo.

> "Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes".

Características de los servicios. - Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes (y que el mercadólogo debe tomar en cuenta) son cuatro:

1) Intangibilidad. - Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio.

2) Inseparabilidad. - Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables.

3) Heterogeneidad o variabilidad. - Significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega.

4) Carácter perecedero o imperdurabilidad. - Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es

constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios.

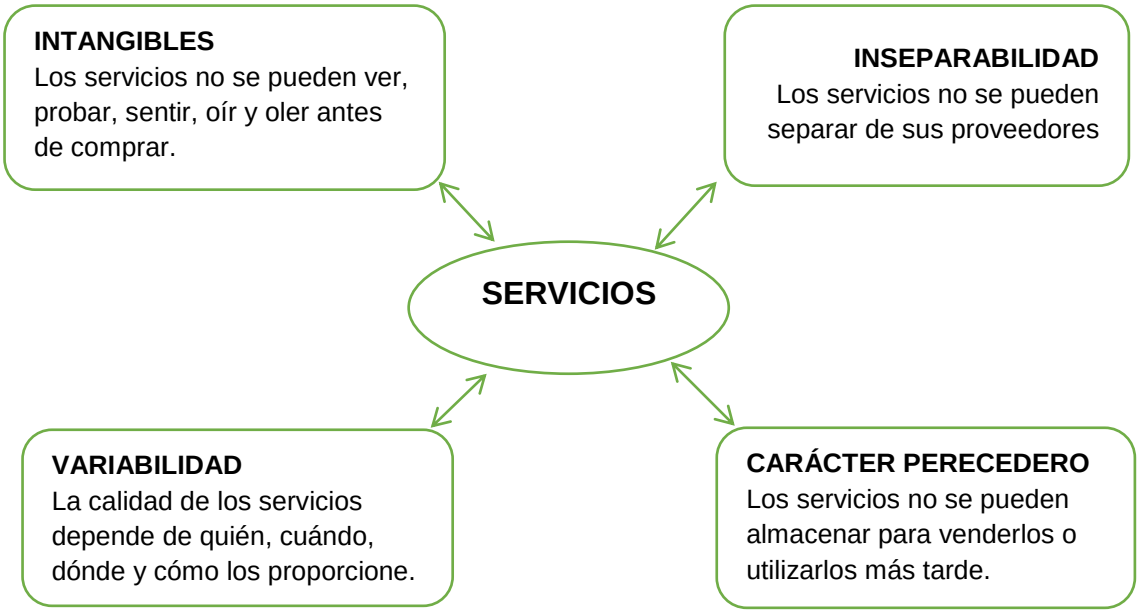

Figura N.- 22
Características de los servicios
Elaborado por: Jorge Martínez

Cliente. – Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Cultural S.A., 1999, Pág. 54)

El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios

- Es la persona más importante de nuestro negocio.
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

Servicio al cliente

Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurante

El comensal moderno llegó para cambiar los paradigmas dentro de un restaurante; ya no basta con brindar un buen servicio, es primordial establecer un vínculo directo con el cliente, proporcionándole en cada visita, un verdadero deleite culinario, un catálogo de sensaciones que le hagan repetir una y otra vez.

Sin importar la formación del personal de un restaurante, jamás, y bajo ningún concepto, debe permitírsele que estos negocien el buen servicio con los clientes. El servicio lo es todo; algunas personas se mantienen yendo durante años a un mismo lugar justo por el buen trato, donde la comida pasa a un segundo plano.

Ir a un restaurante incluye, en determinados momentos, llevar nuestra agenda social donde mucha gente se reúne para festejar su cumpleaños, aniversario, reuniones de negocios y, por supuesto, el disfrute con toda la familia. Cada persona requiere un trato individualizado donde en determinadas ocasiones el cliente más exigente cambia los patrones de servicio del lugar. Es primordial que cada empleado esté pendiente a las demandas de cada comensal.

Los mejores restaurantes del mundo mantienen su éxito porque se enfocan en los siguientes aspectos:

- Ofrecer un verdadero deleite a los comensales donde el consumo supere sus expectativas.
- Un trato exquisito y cálido a sus comensales.
- Rapidez en el servicio donde la comida llega a la mesa en el tiempo preciso.

- Mantener siempre la atención en el cliente y sus requerimientos.
- Escuchar sus sugerencias y sentir empatía.
- Hacer que los clientes se sientan muy bien con todo (la comida, el servicio, el entorno). Todo esto hará que los visitantes no tengan que recurrir a otros lugares.
- Actualizar el menú y adaptarlo a las exigencias del mercado.
- Mantener un precio justo y razonable, calidad vs. precio.
- Esmero en la calidad de sus productos.

Menaje y montaje del salón de un restaurante

Menaje de un restaurante

El menaje es el conjunto de utensilios de cocina y de servicio a la mesa.

Mesas. - Las mesas para restaurantes tienen que ser cuadradas para cuatro personas, rectangulares rectangulares para dos o seis parroquianos y redondas para siete o más comensales.

Las mesas cuadradas y rectángulares generalmente son de mucha utilidad en un restaurante ya que se pueden empalmar unas con otras para acomodar grupos grandes o familias extensas.

En los banquetes también se utilizan mesas redondas y rectangulares, las mesas redondas de 10 personas son las más recomendadas por que tienen la ventaja de permitir una convivencia mejor entre los comensales y otros.

Sillas. - Generalmente son ligeras, para poder moverlas fácilmente, y cómodas, para que los parroquianos puedan estar toda una comida larga sin sentir cansancio. Algunos diseños de sillas permiten montarlas unas sobre otras, tanto para almacenarlas en poco espacio, como para hacer la limpieza del piso con más facilidad.

Mantelería.

La mantelería o blancos está compuesta principalmente por manteles, servilletas y delantales, tradicionalmente la mantelería de un restaurante es todo de tela, pero debido al costo del lavado, en muchos casos usan manteles abultados, de papel o de plástico o simplemente deciden no utilizar para mostrar el detalle que tenga la mesa.

Manteles. - Los manteles pueden ser completos de manera que cumplan toda la mesa o individuales, simplemente para recibir los platos y cubiertos de un comensal.

Los manteles generalmente son de tela o de tela ahumada. Esta última tiene la ventaja de que no la penetran ni los líquidos ni las grasas, de manera que es posible limpiarla perfectamente con un trapo húmedo, sin necesidad de cambiarlo.

Cuando se usan manteles de tela, hay la modalidad de poner dos en cada mesa. Uno largo que cuelga y otro pequeño, apenas ligeramente más grande que la superficie de la mesa, que es el que se cambia por un limpio, cada vez que hay unos nuevos comensales, o bien, cada vez que ensucie visiblemente. Cuando se usan manteles individuales, ya sea de tela, paja, papel o plástico, la superficie de la mesa debe ser muy tersa, para limpiarla pasando un trapo ligeramente húmedo.

Servilletas. – Hay servilletas de tela que no se usan en la mesa, sino por el mesero, que suele llevarlas colgadas de un antebrazo o del cinturón, para cuando las necesite, mientras sirve o atiende a los clientes.

Igualmente, las servilletas resultan muy útiles en las charolas o bandejas en las que se llevan y traen los platos, pues eso evita que se deslicen o resbalen, dando al mesero mucha más seguridad.

Las servilletas de papel, cada vez más usadas, pueden ir colocadas individualmente en cada en cada lugar o dentro de un servilletero para cada mesa.

En muchos restaurantes se sigue utilizando las servilletas de tela, que pueden de diferente manera para adornar una mesa; aquí mostramos algunas formas de doblar las servilletas.

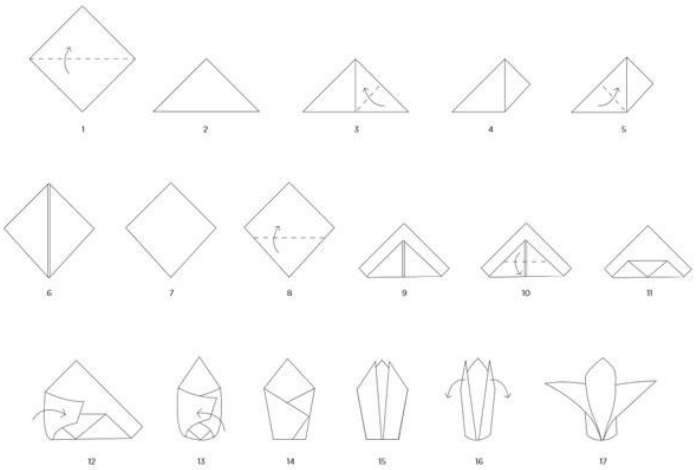

Figura N.- 23
Corona
Elaborado por: Ideas creativas Crisa

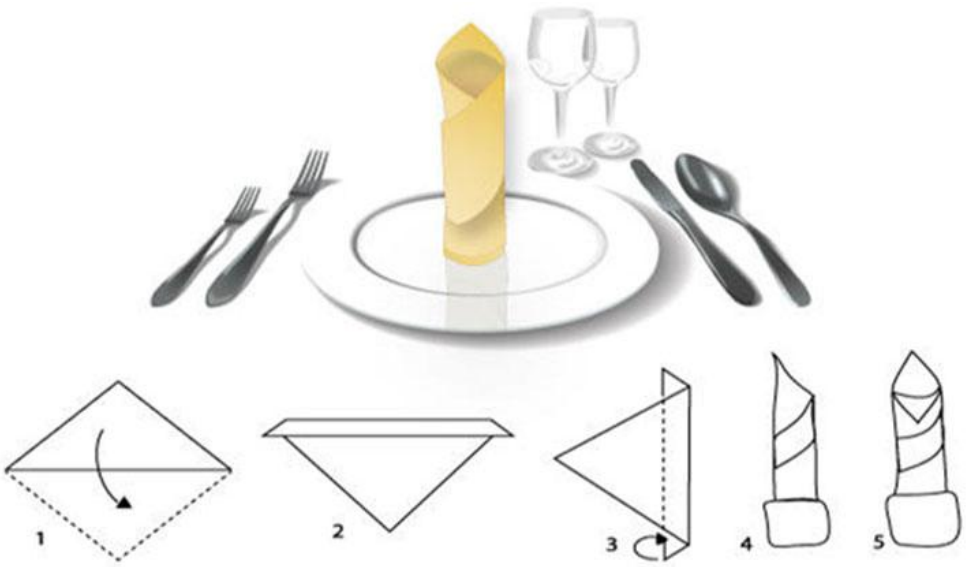

Figura N.- 24
La vela
Elaborado por: Ideas creativas Crisa

Figura N.- 25
El abanico
Elaborado por: Mauferrer

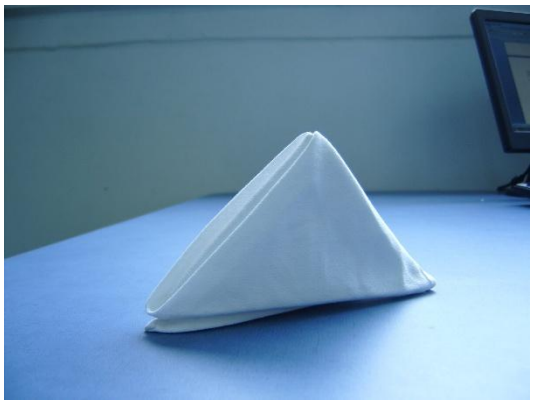

Figura N.- 26
La pirámide o pata de cabra
Elaborado por: Mauferrer

Vajillas

La vajilla está constituida por platos, tazas, azucareras, salseras, mantequilleras, platones y soperas.

Platos. – Hay varios platos cuya forma y uso conviene que el mesero conozca, si bien en algunos establecimientos no se emplean todos.

El plato más importante es el plato grande, un plato extendido para el platillo principal de la comida.

El plato para para ensalada también extendido, es un poco más pequeño que el plato principal.

El plato sopero es un plato ligeramente hondo con un diámetro igual o ligeramente menor que el plato principal extendido, se coloca encima de él.

El plato para pan es todavía más chico que el plato para la ensalada, pero más grande que el plato base de las tazas para café.

El plato base para taza es el más chico de los platos, con una muesca circular en el centro para recibir la taza.

El plato para postre es un plato pequeño de diámetro semejante a los de base de las tazas, pero ligeramente hondo y sin huella o muesca.

Las tazas siempre van a ser de un solo modelo con la diferencia que cambia su tamaño de acuerdo al café que vayan a servir.

Salseros, mantequilleros entre otros.

Las azucareras, salseras, mantequilleras pueden ser de diversas formas y estilos. En esta categoría quedarían incluido los salseros y pimenteros, generalmente de cristal y que no necesariamente hacen juego con la vajilla, al igual que los convoyes para el vinagre y el aceite, con que los clientes aderezan las ensaladas.

Platones. – Los platones vienen en diversos tamaños y honduras. Se usan para llevar la comida a la mesa, para de ahí servirlas a los platos de los comensales, en lo que se conoce como estilo francés.

Cubertería.

Los cubiertos son los instrumentos con los cuales se llevan los alimentos del plato a la boca. Hay tres principales: las cucharas para los alimentos líquidos, los tenedores para los sólidos y los cuchillos para cortarlos.

También se le llama cubiertos al conjunto de platos, cuchillos y tazas que se ponen en la mesa para cada persona, y también se dice del conjunto de alimentos que componen una comida.

Cada uno de los tres cubiertos tiene modalidades diversas para distintos usos, que conviene que el mesero conozca, aunque en la mayoría de los restaurantes no se usen todos.

Cucharas. - Existen varios tipos de cucharas como:

- ✓ Cuchara Sopera
- ✓ Cuchara para té
- ✓ Cuchara para café

- ✓ Cuchara para azúcar
- ✓ Cuchara para sopa
- ✓ Cuchara para servir
- ✓ Cuchara para ensalada

Tenedores. – Hay una variedad de tenedores, pero los más utilizados son los tenedores que el cliente usa para poder servirse los alimentos como:

- ✓ Tenedor de entrada
- ✓ Tenedor de fuerte
- ✓ Tenedor de postre
- ✓ Tenedor para ostiones
- ✓ Tenedor para mango
- ✓ Tenedor para servir ensaladas

Cuchillos. – Al igual que los tenedores los cuchillos también tienen una gran variedad como:

- ✓ Cuchillo de entrada
- ✓ Cuchillo de fuerte
- ✓ Cuchillo para carne
- ✓ Cuchillo para queso
- ✓ Cuchillo para pastel
- ✓ Cuchillo o pala para mantequilla

Cristalería.

La cristalería echa principalmente de vidrio y cristal, está compuesta básicamente

por vasos y copas con distintas formas y tamaños, adecuados para diferentes usos.

Vasos.

- ✓ **Vaso highball o agua. –** Es el más utilizado en los bares y restaurantes ya que puede servir para varias bebidas, la capacidad de este vaso es de 8, 10 y 12 onzas.
- ✓ **Vaso pilsner. -** Se trata de un vaso en forma de flauta alto y sin asa, se utiliza también para la cerveza y va de 10 a 16 onzas de capacidad
- ✓ **Vaso Collins. -** Se trata de un vaso alto y flaco que toma su nombre gracias a la popular bebida Tom Collins, se utiliza para refrescos, zumos, jugo y muchas bebidas mezcladas como la clara de cerveza, sangría. Es muy versátil y su tamaño va de 10 a 16 onzas.
- ✓ **Vaso old-fashioned. –** Es el vaso ideal para servir wishky y tiene una capacidad de 6 onzas.

Copas.

- ✓ **Copa de agua. –** De gran tamaño, ligeramente abombada. Utilizada para agua y zumos.
- ✓ **Copa de vino. –** Copa ancha, de gran cavidad abombada. Antes eran algo más pequeñas que las de agua, aunque ahora se empieza a imponer una gran copa.
- ✓ **Copa de vino blanco. –** Algo más pequeña y estrecha que la de vino tinto (por su necesidad de mantenerse frío).
- ✓ **Copa de jerez. –** Ligeramente aflautada, tamaño medio y de pie corto. Utilizada para tomar los vinos dulces y de jerez.

- ✓ **Copa de champán. –** Alta, de cuerpo largo y aflautado y corta de pie. La finalidad es retener las burbujas. No se deben utilizar las conocidas copas planas champán.

Entre los utensilios que comprende el menaje del restaurante también tenemos las jarras de cristal, floreros, ceniceros, cestas para pan, hieleras para vinos, escobilla con recogedor, entre otros.

Al igual que los meseros el personal de cocina también tiene sus utensilios que le sirven para la elaboración del menú como: una variedad de cuchillos, pinzas, cucharetas, paletas, entre otros. Estos implementos también deben de ser utilizados de la mejor manera para no causarse ningún daño a ellos mismo.

Normalmente todo el menaje es lavado y pulido correctamente después de su uso para poder ser almacenado de la mejor manera ya que estos implementos estarán en contacto directo con el cliente.

Montaje de salón de un restaurante

El trabajo del mesero como el de personal de cocina comienza antes de que lleguen los clientes y termina después de que se van, pues debe preparar o montar el comedor para recibir a los comensales y dejar arreglada el área de trabajo antes de retirarse.

La preparación incluye, muchas veces, colocar en su sitio las mesas bien alineadas y niveladas, asentar bien las sillas y colocarla una frente de la otra bien rectas y limpias, tendemos la mantelería en cada una de las mesas y luego el cubre mantel si es necesario, luego colocamos correctamente el menaje que llevara cada mesa para

que el cliente pueda ser atendido.

Existen varios tipos de servicio el cual cada uno tiene su manera de montar sus mesas y menaje, el más utilizado por la mayoría de restaurantes es el servicio americano el cual nosotros también adoptaremos.

Tipos de servicios

Servicio americano.

El servicio americano es el más utilizado, por ser más rápido y menos formal. En él, la comida se lleva ya servida en los platos desde la cocina y la mayor parte de los alimentos se colocan dentro del plato principal. Los entremeses se reducen a un mínimo, la ensalada se sirve en un plato aparte, al igual que el pan y la mantequilla.

Se coloca el plato base a dos centímetros del borde de la mesa. Encima del plato principal se coloca la servilleta de tela doblada. Durante la comida encima del plato principal se van colocando los platos ya servidos con los entremeses o con la sopa, si no va servirse sopa o entremés, simplemente en vez del plato principal se coloca la servilleta tela, mientras que frente al plato base se encuentra el plato para pan.

Los cubiertos van montados a la izquierda y derecha del plato base paralelamente a una altura de dos centímetros del borde de la mesa al lado izquierdo van los tenedores y al lado derecho van los cuchillos, cucharas soperas y cucharas de té o café.

Al lado izquierdo del plato base seguida por los tenedores va el plato con ensalada y encima de los tenedores el té o café.

En el lado derecho, a la altura de la punta del cuchillo colocamos el vaso de agua o copa de agua seguido por la copa de vino tinto y vino blanco respectivamente si fuera el caso.

El menaje que va montado en la mesa se coloca de adentro hacia fuera para que el cliente al momento de utilizar lo haga de a fuera hacía dentro.

Servicio Francés

El arreglo de la vajilla, los cubiertos y la cristalería para el servicio francés difieren poco del servicio americano.

La diferencia principal está en que el servicio francés siempre se coloca el plato principal y no solo la servilleta, además que las cucharas para café y postre se ubican horizontales, arriba del plato principal.

En el servicio francés, la comida se lleva de la cocina al comedor en platos calientes, y allí frente a los clientes, en una pequeña mesa auxiliar, el mesero sirve los platos, los adorna y en ocasiones hasta deshuesa el pescado o el pollo. Las guarniciones o vegetales que acompañan al platillo principal se llevan, cada una, en su propio plato principal o en platos auxiliares, como se tratara de una ensalada.

Las sopas y los alimentos que no requieren deshuesarse ni adornarse, se acercara en los platones para cada comensal se sirva directamente a su plato o el mismo mesero les sirve, sosteniendo con una mano el plantón con la otra los cubiertos para servir.

Servicio a la inglesa

El servicio a la inglesa, o de fuente a plato, en cambio, sí tiene una imagen de mayor

profesionalización en el sector. Debido principalmente a que el manejo de la pinza entraña un parte formativo mayor para asegurar que se pueda realizar en buenas condiciones.

El camarero se acercará a la izquierda del cliente portando una bandeja con los manjares, y con la ayuda de la pinza de servicio en la mano derecha (cuchara sopera abajo y tenedor trinchero arriba) procederá al servicio de los manjares, disponiéndolos ordenadamente sobre el plato que reposará delante del cliente.

El servicio a la inglesa resulta apropiado en banquetes y eventos en el que el colectivo de clientes va a comer un mismo menú, de tal manera que en la bandeja se dispongan numerosas raciones para extender el servicio a varios clientes. También es el único servicio recomendado para sopas y potajes.

Desmontaje de mesas

Después de haber servido ya los alimentos al cliente y haberle brindado un buen servicio la atención al cliente continúa limpiando su mesa o desmontar la mesa para que ello puedan seguir disfrutando de su estancia en el restaurante o bar donde él se encuentre.

El orden más adecuado para desmontar una mesa es comenzando por la vajilla, cubertería, cristalería y mantelería.

En ocasiones se puede retirar con una mano y en la otra ir apilando o llevar un charol para poder acomodar ahí los utensilios que ya han sido utilizados.

Trabajo en equipo

“El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes.” (Andrew Carnegie).

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción.

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas.

Todo el trabajo se realiza bien, gracias al buen equipo humano del que disponemos, hay una coordinación total entre cocina, sala y repartidores, por lo que podemos hacer nuestro trabajo de forma efectiva y además con un buen ambiente, que lo hace más cómodo.

Riesgos en el trabajo

Según la reforma de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Riesgo Laboral es, Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo (Art. 4.2)

Según la LPRL se considera como daños derivados del trabajo, las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo. (Art. 4.3)

Los daños reconocidos en la Ley de Seguridad con carácter indemnizatorio-compensatorio (excepto para algunos regímenes como los trabajadores autónomos) son:

Accidente de trabajo

"Es toda lesión corporal que el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena"

Entre otros, son accidentes de trabajo:

- ✓ Los sufridos al ir o al volver del lugar de trabajo (in itinere)
- ✓ Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que, aun siendo distintas a las de su categoría profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las órdenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.

Enfermedad Profesional

"la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen por ley en un cuadro y que esté provocada por la acción de los elementos y sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional"

Además, existen otros daños derivados del trabajo sin carácter indemnizatorio como pueden ser:

Enfermedades relacionadas con el trabajo

Se pueden definir como aquellos trastornos de salud en que los riesgos laborales actúan como uno de los factores causales de forma significativa, junto con otros externos al trabajo o bien hereditarios.

Sirvan como ejemplo los casos de varices, que pueden estar relacionados con estancias prolongadas de pie, en puestos de trabajo del comercio, hotelería, entre otros.

Riesgos laborales más frecuentes en los restaurantes

Todo trabajo puede entrañar un riesgo laboral. En el caso de restaurantes y establecimientos de bebidas estos riesgos serán distintos según la tarea a realizar.

- ✓ **Seguridad**

  Caídas por resbalones y tropiezos.

  Contactos eléctricos directos e indirectos.

  Golpes contra objetos y mobiliario.

  Cortes, pinchazos, heridas en manos y brazos, entre otros.

  Quemaduras.

- ✓ **Higiene**

  Exposición a contaminantes químicos, físicos y biológicos.

- ✓ **Ergonomía y organización**

  Manejo manual de cargas.

  Movimientos repetidos.

  Posturas de trabajo.

  Estrés.

Medidas preventivas de seguridad en el trabajo

Los resbalones y caídas son uno de los principales riesgos de accidentes, debido a los suelos de las cocinas, cámaras frigoríficas, fregaderos, y barras que pueden estar grasientos y/o mojados.

- ✓ Recoja y limpie inmediatamente los líquidos, grasas, residuos o cualquier otro vertido que pueda caer al suelo.
- ✓ Si necesita alcanzar algún producto de estantes elevados no suba sobre cajas, sillas y demás objetivos inestables. Utilice una escalera en condiciones seguras.
- ✓ Si el pavimento no es antideslizante, utilice calzado adecuado.
- ✓ Si el pavimento no es antideslizante colocar bandas antideslizantes en el piso.
- ✓ Instante rejillas para evacuaciones de vertidos y mayor eficacia de la limpieza.
- ✓ Mantenga la zona de tránsito libre de obstáculos.
- ✓ Las puertas abatibles deberán tener una ventanilla que permita ver si alguien viene por el otro lado.
- ✓ Las puertas de las cámaras de frigoríficas se podrán abrir desde el exterior y el interior.
- ✓ Mantenga ordenada la parte interior de la barra.
- ✓ Las cocinas de gas tendrán detectores de llama con apagado automático para evitar escapes de gas y explosiones.
- ✓ Las llaves de corte de gas serán accesibles y serán señalizadas.
- ✓ Los cuchillos tendrán mangos antideslizantes.

Accidentes por Incendios

- ✓ Evite fumar porque algunos de los productos que se manejan son inflamables.
- ✓ Permanezca siempre atento a los sartenes que están en el fuego, ya que el aceite puede prenderse. En caso de que esto suceda nunca utilice agua para apagarlo.
- ✓ Los trapos sucios con grasa o aceite pueden encenderse espontáneamente.
- ✓ Mantenga alejados de los fogones los trapos de cocina.
- ✓ Limpie periódicamente la campana de extinción.

<u>Medidas preventivas de higiene industrial</u>

Agentes físicos

El ruido y las vibraciones. – La exposición prolongada a niveles elevados de ruido y/o vibraciones puede provocar una disminución o pérdida auditiva en el primer caso, y lesiones en la columna vertebral o el síndrome de los dedos blancos en el segundo. Otros problemas relacionados con el ruido y las vibraciones son: La agresividad, la ansiedad, el nerviosismo, trastornos digestivos, nervios y visuales.

Las medidas preventivas que podamos generales que podemos aplicar son:

- ✓ Eliminación de las fuentes emisoras.
- ✓ Alejamiento de las fuentes de emisión.
- ✓ Reducir el nivel de ruido.
- ✓ Reducir el tiempo de exposición.

La temperatura. – Nuestro trabajo se verá afectado debido al ambiente térmico a que estamos sometidos. Algunos efectos de la exposición a ambiente térmico extremo pueden:

Estrés térmico, que puede ser debido tanto a altas y bajas temperaturas.

Alteraciones circulatorias.

Influencia sobre la carga de trabajo, aumento del cansancio, e general aumento del disconfort.

Ante los riesgos señalados podemos tener las siguientes medidas de prevención:

- ✓ Modificar la temperatura.
- ✓ Variar la velocidad del aire.
- ✓ Elección de la vestimenta adecuada.
- ✓ Establecer pausas si es necesario.
- ✓ Toma de líquidos sin alcohol (en situaciones extremas)

La iluminación. – la iluminación puede afectar a la calidad de la vida en el trabajo y a la buena realización del mismo. Los efectos que pueden producir una mala iluminación se consideran a la fatiga visual, dolor de cabeza, errores, cansancio.

Lo que conseguimos con una buena iluminación:

- ✓ Confort del trabajador.
- ✓ Calidad de trabajo.
- ✓ Evitar accidentes.

Agentes químicos.

Para poder prevenir riesgos ocurridos con productos químicos se debe proceder al etiquetado de los recipientes que los contengan, permitiéndonos conocer su peligrosidad y las precauciones a seguir en su manejo, así como las medidas a tomar en caso de accidente.

Algunas normas preventivas importantes en el manejo de productos químicos para evitar riesgos son:

- ✓ Utilizar productos menos peligrosos.
- ✓ Disponer de las fichas de datos de seguridad de los productos, proporcionados por el fabricante o el distribuidor. Para conocer sus riesgos, la forma correcta de uso y medidas preventivas.
- ✓ Exija el etiquetado en los envases y no utilice envases que puedan confundir acerca de su contenido.
- ✓ No utilice envases para otros productos.

Medidas preventivas para los riesgos ergonómicos

Cuando manejamos cargas si sobre pasamos nuestra capacidad física, o si esta acción es muy repetida o no la realizamos correctamente, se pueden producir lesiones en la espalda.

Utilizar una buena técnica de elevación y transporte será fundamental para cuidar nuestra columna vertebral.

- ✓ Evitar el manejo de pesos superiores a 25 Kg.
- ✓ Aproximarse a la carga.

- ✓ Asegurarse un buen apoyo de los pies, manteniéndoles separados.
- ✓ Agacharse doblando las rodillas y no la espalada.
- ✓ Mantener la carga tan próxima al cuerpo como sea posible.
- ✓ No girar la cintura cuando se carga un peso.
- ✓ Manténganse físicamente en forma. Haga ejercicios regularmente.

Posturas de trabajo

Una postura de trabajo inadecuada contribuye a que el trabajo sea más pesado y desagradable, ya que requiere un esfuerzo adicional por parte del trabajador para llevar a un buen fin la tarea.

Todo eso aparece a una pronta aparición de cansancio y agotamiento, para evitar estos malestares debemos tener algunas medidas preventivas como:

- ✓ Evita permanecer demasiado tiempo en una postura fija.
- ✓ Es mejor realizar esfuerzos empujando un objeto que tirando de él.
- ✓ Evita permanecer con los brazos levantados por encima de los hombros durante mucho tiempo.
- ✓ Para descansar la columna, mientras está de pie apoye un pie en un escalón alternando periódicamente con el otro.
- ✓ Establezca pausas en tareas que requieran un gran esfuerzo físico o posturas forzadas

5.03.08 Cronograma de la capacitación para el restaurante "DIOSOLOPAY"

Tabla N.- 26
Cronograma de la capacitación

FECHA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE CADA TEMA	TIEMPO TOTAL
28/05/2016	*Bienvenida *Presentación del curso que van a recibir *Servicio al cliente *Conocimiento del menaje	10 minutos 20 minutos 30 minutos 1 Hora	2 Horas
29/05/2016	*Montaje y desmontaje del menaje en el salón *Tipos de servicio *Practica	30 minutos 30 minutos 1 Hora	2 Horas
04/06/2016	*¿Qué es trabajo en equipo? *Aplicación del trabajo en equipo en el restaurante * Practica	40 minutos 30 minutos 50 minutos	2 Horas
05/06/2016	*Riesgos laborales *Accidentes de trabajo	1 Hora 1 Hora	2 Horas
11/05/2016	*Riesgos más frecuentes *Medidas preventivas de seguridad	1 Hora 1 Hora	2 Horas
12/05/2016	*Medidas preventivas de higiene industrial *Agentes físicos *Agentes químicos	1 Hora 30 minutos 30 minutos	2 Horas
18/05/2016	*Medidas preventivas para los riesgos ergonómicos *Posturas de trabajo *Sobrecargas *Movimientos repetitivos *distribución del trabajo	40 minutos 20 minutos 20 minutos 20 minutos 20 minutos	2 Horas
19/05/2016	*Inducción practica de los riesgos de trabajo *Finalización de la capacitación	2 Horas	2 Horas

Elaborado por: Jorge Martínez.

La capacitación se va a desarrollar a partir del sábado 28 de mayo de 7:00 a 9:00 en las instalaciones del restaurante durante cuatro fines de semana realizando una capacitación teórica práctica a la vez, la cual será dictada por una persona especializada en hotelería.

CAPITULO VI

6.00 Aspectos administrativos

6.01 Recursos

Tabla N.- 27
Recursos

RECURSOS
Materiales. - Vajilla, cubertería, cristalería, mantelería, etc. **Tecnológicos. -** TV, enfocus, computador portátil. **Financieros. -** Dinero en efectivo, acciones y utilidades. **Humanos. -** Empleados, administradores, técnicos, supervisores, etc.

Elaborado por Jorge Martínez

Análisis

Los recursos que utilizaremos en nuestro plan de capacitación serán de gran utilidad para el desarrollo de la misma, los recursos materiales que se van a utilizar serán de gran importancia porque nos permitirá dar una capacitación práctica mientras que con los recursos tecnológicos podremos proyectar ideas fundamentales para el aprendizaje y conocimientos de los empleados que recibirán la capacitación.

6.02 Presupuesto

Tabla N.- 28
Presupuesto

Presupuesto de elaboración de la tesis	
✓ Impresiones	$ 30.00
✓ Copias	$ 20.00
✓ Anillados	$ 5.00
✓ Internet	$ 20.00
✓ Cuadernos	$ 2.00
✓ Esferos	$ 3.00
✓ Lápiz	$ 1.00
✓ Corrector	$ 0.50
✓ Carpetas	$ 3.00
✓ Cd	$ 3.00
✓ Pasajes	$ 25.00
Subtotal de la aplicación de la tesis	**$ 112.50**
Presupuesto de la aplicación de la propuesta	
✓ Infocus	$ 15.00
✓ Capacitador $30.00 Diarios	$ 240.00
✓ Carpeta	$ 4.00
✓ Hojas de papel bond 10 hojas c/u $0.03 c/u	$ 4.50
✓ Esferos $0.40 c/u	$ 6.00
✓ Videos	$ 10.00
Subtotal de la propuesta	**$ 279.50**
TOTAL	**$ 392.00**

Elaborado por Jorge Martínez

Análisis

El presupuesto que se encuentra destinado para la elaboración de la tesis estará financiado por parte del investigador.

El presupuesto de la propuesta que se va a desarrollar en el restaurante será financiado por los dos beneficiaros más importantes de este proyecto que son el investigador y la administración con un mutuo acuerdo ya que se va a contratar un capacitador que nos cobrara $ 30.00 por charla más la ayuda del investigador no saldría tan costosa realizar la capacitación.

6.03 Cronograma para la elaboración de nuestro proyecto

Tabla N.- 29
Cronograma del proyecto

Actividad	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del Tema			x																									
Aprobación del tema							x																					
Capítulo I								x																				
Capítulo II									x																			
Capítulo III													x															
Capítulo IV																	x											
Capítulo V																					x							
Capítulo VI																							x					
Capítulo VII																							x					
Sustentación del Proyecto																											x	

Elaborado por: Jorge Martínez.

CAPITULO VII

7.00 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- ✓ El análisis de fuerzas T nos permitió obtener las cosas buenas y malas que podemos tener para alcanzar nuestro objetivo trazado.
- ✓ Mapeo de involucrados nos demuestra los beneficiarios que intervendrán en el desarrollo del proyecto de una manera directa o indirecta.
- ✓ El problema que vamos a investigar tendrá varias causas que son malas para el desarrollo del proyecto el cual causara un efecto en cada una de ellas al momento de desarrollado el proyecto.
- ✓ En el desarrollo y análisis del marco lógico pudimos efectuar los posibles cambios que tendrá el restaurante al momento de aplicar nuestra capacitación.
- ✓ La investigación del proyecto fue apropiada gracias al apoyo de la administración del restaurante DIOSOLOPAY, por la cual se pudo realizar una propuesta acertada para la aplicación de la capacitación.
- ✓ La capacitación que se brindara al personal del restaurante, será muy acertada ya que se capacitara en temas que el personal no tiene mucho conocimiento según la encuesta realizada al personal.
- ✓ En lo posterior se estima que el personal debería tener una o dos capacitaciones adecuadas al año, para que el restaurante pueda conseguir nuevos logros como lo ha estado haciendo en los últimos dos años.

- ✓ La capacitación la desarrollaremos en mutuo acuerdo con la administración del restaurante ya que contamos con una buena colaboración por parte de ellos, ya que la capacitación será dictada por un capacitador y el apoyo del investigador.

7.02 Recomendaciones

- ✓ Brindar capacitaciones más seguidas al personal del restaurante.
- ✓ Poner más atención a las necesidades que tiene el personal en cuanto material de trabajo.
- ✓ Mejorar la comunicación entre el personal y la administración.
- ✓ Dotar de uniformes al personal del restaurante cada seis meses o cada año.
- ✓ Tomar en cuenta los riesgos que pueden tener cada uno de los empleados al momento de realizar su trabajo.
- ✓ Incentivar al personal para que ellos se sientan más como en su casa.
- ✓ Tener un piso más antideslizante en el piso de cocina.
- ✓ Implementar una señalética en cada uno de los puestos de trabajo de los empleados para evitar daños en su salud.

7.03 Anexos

7.03.01 <u>Anexo 1</u> (Carta de auspicio)

DIOSOLOPAY
Restaurante Cafeteria

Señores.

INSTITUTO CORDILLERA

Yo, María Augusta García López en calidad de Gerente General del Restaurante – Cafetería DIOSOLOPAY tengo a bien informar a ustedes que el Sr. Jorge Geovany Martínez Yánez, estudiante del ITSCO de la carrera Administración Turística y Hotelera se encuentra realizando su proyecto de grado en nuestra prestigiosa institución desarrollando un "Plan de capacitación para mejorar el servicio del restaurante", para lo cual el mencionado señor cuenta con todo nuestro apoyo y respaldo para que así pueda culminar su proyecto de titulación con éxito, ya que en el tiempo que se desempeñó como empleado en nuestra institución supo demostrar que es una persona capaz de alcanzar sus objetivos.

Atentamente

DIOSOLOPAY
Restaurante Cafeteria
RUC 1803865763001

María Augusta García López
Gerente General

Dir.-: Calle García Moreno N3-151 y Espejo, Sector Centro Histórico, CC Metropolitano PB.
Telf.: 022289877 – 0983413304

7.03.02 <u>Anexo 2</u> (Encuesta para el personal)

Encuesta realizada para medir el conocimiento del personal en cuanto al servicio que brinda el restaurante DIOSOLOPAY con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Edad: 20-25 ☐ **Sexo:**

25-30 ☐ Masculino: ☐

30-50 ☐ Femenino: ☐

Marque con una X la respuesta correcta.

1.- Tiene conocimientos del servicio que proporciona el restaurante.

Si ☐ No ☐

2.- Cuanto tiempo de experiencia tiene en el ámbito hotelero.

_____

3.- Cree usted que el cliente siempre tiene la razón, aunque cuando usted haya hecho bien su trabajo.

Si ☐ No ☐

4.- ¿Cree usted que las instalaciones del restaurante son las adecuadas para que pueda realizar bien su trabajo, por qué?

Si ☐ No ☐

_____

_____

5.- ¿Cree que el ambiente de trabajo que existe entre el personal y la administración del restaurante es el adecuado, por qué?

Si ☐ No ☐

_____

_____

6.- ¿Existe trabajo en equipo entre el personal de cocina y el personal de servicio, por qué?

Si ☐ No ☐

7.- Cree que el personal del restaurante tiene una buena actitud ante el cliente

Si ☐ No ☐

8.- Posee conocimiento de los riesgos que puede obtener en la ejecución de sus actividades laborales.

Si ☐ No ☐

9.- Considera que el estar mucho tiempo de pie y realizar muchas posturas repetitivas pueda causarle daño a su salud.

Si ☐ No ☐

10.- Si brindamos una capacitación al personal del restaurante en que le gustaría tener más conocimientos.

GRACIAS.

7.03.03 Anexo 3 (Encuesta para el cliente)

Encuesta realizada para medir el servicio que brinda el personal del restaurante DIOSOLOPAY con la finalidad de mejorar el servicio.

Edad: 20-25 ☐ **Sexo:**

25-30 ☐ Masculino: ☐

30-50 ☐ Femenino: ☐

Marque con una X la respuesta correcta.

1.- Le gusta la comida que sirve el restaurante.

Sí ☐ No ☐

2.- La atención que brinda el personal del restaurante a los clientes es la apropiada

Sí ☐ No ☐

3.- Cree que el restaurante necesita más personal para el servicio que brinda.

Sí ☐ No ☐

4.- Piensa usted que el servicio está bien organizado

Sí ☐ No ☐

5.- Considera que el servicio a la mesa se realiza en un tiempo adecuado.

Sí ☐ No ☐

6.- La actitud que tiene el personal con el cliente es la correcta.

Sí ☐ No ☐

7. Piensa que el personal del restaurante está capacitado para brindar dicho servicio.

Sí ☐ No ☐

8.- Ha presenciado algún inconveniente con el personal del servicio que no ha sido resuelto.

Sí ☐ No ☐

9.- Los requerimientos que usted ha solicitado han sido resueltos de manera correcta y amable.

Sí ☐ No ☐

10.- ¿En qué aspecto considera que se debe mejorar el servicio y por qué?

GRACIAS.

7.03.04 Anexo 4

Figura N.- 27
Servicio a la mesa
Fotografiada por Luis Arias

Figura N.- 28
Servicio a la mesa
Fotografiada por Luis Arias

Figura N.- 29
Servicio de calidad
Fotografiada por Luis Arias

Figura N.- 30
Servicio de calidad
Fotografiada por Luis Arias

7.04 Bibliografía

Bernal, 2006

Cultural S.A.,1999, Pág. 54

Contactar, 2016

Contreras,2013

Definicion.mx, 2008

Definición ABC, 2007

Enciclopedia de Hotelería y turismo (EDICIONES DALY S.L.)

Gómez,2006, Pág. 19

Manual práctico de cafetería y bar, Jesús Felipe Gallegos.

Lambertine leonie comblence, Administración del personal, 1985

Luis Lesur, Manual de meseros y capitanes, Editorial Trillas.

Lydia González Pilar Talón, Dirección Hotelera Operaciones y proceso, Editorial Sintesis.

Ramón, 2002, Pág. 13

Scribd, 2010

Significados, 2013

SECOFI, 2000, Pág. 8

Sabino (2000)

Servicios Turísticos (Escuela de Hostelería y turismo)

Wordpress, 2009

Wandemberg, 2015, Pág. 120

Fuentes bibliográficas

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf

https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios+-+Doc1.pdf

http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html

http://gestionhotelera.jimdo.com/atenci%C3%B3n-al-cliente/

http://www.matrizfoda.com/

http://www.agro.unc.edu.ar/~paginafacu/Catedras/Agroneg/Filminas/ProcDirecEstrateFODA.pdf

https://prezi.com/ailsw5gvhx4c/organigrama-de-restaurante/

file:///C:/Users/jorge.martinez/Downloads/Los%20Organigramas.pdf

https://es.scribd.com/doc/150244929/Organigramas-Raul-H-Saroka-Ferrari-Echetto-1971-Copia#scribd

http://es.slideshare.net/romandaniel/guia-para-la-elaboracion-de-organigrama

http://www.degerencia.com/tema/trabajo_en_equipo

https://prezi.com/xx7mtdqtkux9/programa-de-capacitacion-para-el-personal-del-restaurante-el/

https://es.scribd.com/doc/11199631/Capacitacion-Restaurantes

http://kwovadis.com/cliente/centrometro/esp/nuevocentrocultural.htm

http://www.uniminuto.edu/documents/991974/2604818/IVAN+LOPEZ+-+Los+profesiogramas,+herramienta+proactiva+para+prevenir+riesgos+laborale.pdf/8b7fdced-ebd9-4f9c-9e17-ee3c8462910c

http://repositorio.uct.edu.ec/bitstream/123456789/347/1/Manual%20de%20Procedimientos%20Operativos%20para%20el%20Restaurante%20las%20Parrillas%20del%20Gato.pdf

http://www.hostelerianews.com/la-importancia-del-excelente-servicio-al-cliente-en-un-restaurante/