CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS – PERSONAL

PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO AL ÁREA DE DISEÑO GASTRONÓMICO DE TABLAS, PICADAS Y BOCADOS PARA LA MICROEMPRESA " TUS MEJORES MOMENTOS " UBICADA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos - Personal

Autora: Tatiana Narváez Tapia

Tutor: Ing. Esperanza Rueda

Quito, abril 2015

DECLARATORIA

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

_____

Tatiana Paola Narváez Tapia

CC:171172196-7

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Tatiana Paola Narváez Tapia alumna de la Escuela de Administración de Recursos Humanos – Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi proyecto de tesis a favor del "Instituto Tecnológico Superior Cordillera".

_____

CC:171172196-7

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, el estudiante ***Tatiana Paola Narváez Tapia*** por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se le denominará el "CEDENTE"; y, por otra parte, el INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se lo 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 de recursos humanos - personal que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos - Personal, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado "PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO AL ÁREA DE DISEÑO GASTRONÓMICO DE TABLAS, PICADAS Y BOCADOS PARA LA MICROEMPRESA " TUS MEJORES MOMENTOS " UBICADA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO, **b)** Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación del programa de ordenador, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de los derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESIÓN Y TRANSFERENCIA.- Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.). El Cesionario podrá explotar el programa de ordenador por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar o prohibir, entre

otros: a) La reproducción del programa de ordenador por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública del software; c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, arrendamiento o alquiler del programa de ordenador; d) Cualquier transformación o modificación del programa de ordenador; e) La protección y registro en el IEPI el programa de ordenador a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del programa de ordenador; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE.- El cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización del programa de ordenador que es objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad del programa de ordenador 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 se derivan del mismo.

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

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia derivada 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 lo 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 del arbitraje será el español; y, g) La reconvención, caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

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

En aceptación firman a los 19 días del mes de Abril del dos mil trece.

f)_____ f)_____

C.C. Nº 172274831172196-7 Instituto Superior Tecnológico Cordillera

CEDENTE **CESIONARIO**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, por brindarme la fortaleza necesaria para culminar con este proceso que un día inicié.

A mis amados esposo e hijos por la tolerancia, paciencia, comprensión, apoyo y gran amor que me demostraron durante todo este tiempo.

A mis amados padres porque con su amor me inculcaron valores que me fortalecen cada día para ser mejor persona.

A mi amado hermano Santy por su incondicional apoyo, por la confianza y la seguridad que venceré los retos que me proponga y por estar presente cada día de mi vida.

A mis compañeros, amigos y confidentes de lágrimas, sacrificios, sonrisas y locuras; los llevaré en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia y abuelita especialmente, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, por brindarme fortaleza y palabras de aliento cuando sentía desmayar.

Agradezco a mis queridos compañeros y amigos de aula con quienes compartí momentos inolvidables, de quienes aprendí mucho de la vida, a cada uno de ellos les recordaré siempre con mucho cariño.

Al Instituto Tecnológico Superior Cordillera, por brindarme la oportunidad de formar parte de él y a los señores docentes especialmente el Ing. Ramiro Toro por su paciencia y dedicación, por inculcarnos responsabilidad y perseverancia, porque muy pronto pondremos en práctica todo lo aprendido.

Finalmente agradezco a la persona que me impulsó a iniciar este proceso, Freddy Gallardo Tapia, gracias por tus palabras, por ayudarme a seguir aprendiendo una parte de cada institución a la que gentilmente me llevas de la mano, gracias por permitirme formar parte de tu gran equipo de trabajo.

INDICE GENERAL

Contenido

DECLARATORIA i

CESIÓN DE DERECHOS ii

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTOS vii

INDICE GENERAL viii

INDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN EJECUTIVO xiv

EMPRESA TUS MEJORES MOMENTOS xiv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 1

ANTECEDENTES 1

1.1 Contexto 1

1.02 Justificación 9

1.02.01 Contextualización de la Matriz "T" 10

2.02.01 Contextualización de la matriz de análisis y selección con los involucrados 19

CAPÍTULO III 21

3.01 Contextualización del árbol de problemas 22

3.02 Contextualización del árbol de objetivos 26

CAPÍTULO IV 28

4.01 Análisis de alternativas Tabla 3 Análisis de alternativas 28

4.02 Contextualización del análisis de alternativas 30

4.03 Matriz de análisis de objetivos 35

4.04 Análisis matriz de impacto de los objetivos 36

La capacitación se considera como como una inversión, mas no como un gasto. 36

4.06 Análisis del diagrama de Estrategias 39

- Personal capacitado en técnicas especializadas en Garnish. 39

4.07 Matriz de Marco Lógico 40

- Elaboración de bocados 40

Matriz de Marco Lógico 42

INDICADORES 42

MEDIOS DE VERIFICACIÓN 42

SUPUESTOS 42

- Mediante el plan de capacitación se logra recuperar el compromiso, la motivación del personal y un cambio en el clima laboral en un 90% 42

Clientes satisfechos con las nuevas presentaciones de los productos 42

Recuperación de la imagen empresarial 42

Matriz de Marco Lógico 43

ACTIVIDADES 43

PRESUPUESTO 43

MEDIOS DE VERIFICACIÓN 43

CAPÍTULO V 44

PROPUESTA 44

5.01 Antecedentes 44

5.02 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta del Plan de Capacitación 46

5.02.01 Diseño del Plan de Capacitación 46

5.02.02 Tipo de Capacitación 46

5.03 Alcance del Plan de Capacitación 47

5.03.01 Fines del Plan de Capacitación 47

5.04 Objetivos del Plan de Capacitación 48

5.04.01 Objetivos Generales 48

5.04.02 Objetivos Específicos 48

5.04.06 Metas 50

5.04.07 Estrategias 50

5.06 Programa del Plan de Capacitación 54

1.- Gastronomía (Introducción) 54

2.- Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos. 54

- Elaboración del programa general del evento. 55
- Selección de la escuela de capacitación 55
- Contratación de la escuela de capacitación. 55

5.06.04 Duración: 55

Veinte y cuatro horas, distribuidas en tres semanas, dos horas diarias de lunes a jueves. 55

5.06.05 Horario: 55

De 17h00 a 19h00 con un receso de 10 minutos entre las 18h20 a 18h30 55

5.06.06 Metodología: 55

- Teórica. 55

- Práctica. 55

- Audiovisuales. 55

- Talleres de aplicación. 55

5.07.01 Gastronomía 57

Introducción a la Gastronomía Definición Conceptos Definición, (videos) teoría y práctica. 57

5.07.02 Buenas Prácticas de Manicpulación de Alimentos 57

5.08 Actividad de la Empresa 71

..... 72

5.09 Justificación 73

5.11 Descripción de la herramienta metodológica 76

5.11.01 Marco Teórico 76

5.11.02 Enfoque de la investigación 78

5.11.03 Modalidad básica de la investigación 79

5.11.04 Tipo de investigación a realizar 79

5.12.05 Etapas de la investigación 80

5.02.06 Población y muestra 80

5.11.08 Técnica de recolección de datos 81

CAPÍTULO VI 88

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 88

6.01 Recursos Humanos 88

6.02 Recursos Materiales 88

6.03 Recursos Económicos - Financiamiento 88

CAPÍTULO VII 96

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 96

7.01 Conclusiones 96

7.02 Recomendaciones 98

Bibliografía: 100

Netgrafía 101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición del problema central (Matriz T).....11

Tabla 2 Matriz de análisis y selección con los involucrados.....16

Tabla 3 Análisis de alternativas.....28

Tabla 4 Matriz de análisis de objetivos.....35

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico.....40

Tabla 6 Matriz de Marco Lógico.....42

Tabla 7 Matriz de Marco Lógico.....43

Tabla 8 Presupuesto de Accesorios y Utensilios.....89

Tabla 9 Presupuesto de Materiales incluídos en el curso de capacitación.....90

Tabla 10 Presupuesto del Curso de capacitación.....91

Tabla 11 Cronograma del Plan de Capacitación.....92

Tabla 12 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....95

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 La técnica y la especialidad 8

Figura 2 La técnica y la especialidad 2 8

Figura 3 Árbol de problemas 21

Figura 4 Congelamiento de alimentos 59

Figura 5 Cakes & Sweetmeats 65

Figura 6 Cortadores para fondant 69

Figura 7 Boquillas para decoración de cremas y salsas 70

Figura 8 Bocado de Dulce 71

Figura 9 Tabla Mixta 71

Figura 10 Tabla Individual 71

Figura 11 Torta Personalizada 72

Figura 12 Frutilla con Crema 72

Figura 13 Torta Personalizada 2 72

Figura 14 Organigrama 75

RESUMEN EJECUTIVO

EMPRESA TUS MEJORES MOMENTOS

Tus Mejores Momentos es una empresa que se encuentra ubicada en el sector centro norte del Distrito Metropolitano de Quito.

La baja productividad que se presenta en la empresa Tus Mejores Momentos, aborda la necesidad de actualizar e innovar los trabajos elaborados por el personal para brindar un servicio de calidad y eficiencia a los clientes de la empresa.

Contando con el apoyo de la investigación documental , bibliográfica y de campo; mediante la observación realizada se identificó el problema y se realizó el respectivo análisis, para lo cual en este caso, se utilzaron herramientas de investigación como entrevistas.

En el presente proyecto se plantea la implementación del Plan de capacitación enfocado en el área gastronómica, con el fin de que los empleados de la empresa Tus Mejores Momentos se encuentren capacitados, motivados y actualizados en las técnicas especializadas en la elaboración de los productos.

La implementación del Plan de capacitación permitirá evidenciar la innovación en el diseño de la decoración y elaboración de los productos, mediante la formación personal y profesional del talento humano.

La empresa Tus Mejores Momentos elabora productos personalizados de acuerdo a las necesidades de cada cliente puesto que la gastronomía es una rama que estimula todos los sentidos del ser humano y para ello, es importante convertir unas simples verduras y frutas en platos exquisitos que estarán sin duda alguna atractivos a los ojos de los clientes.

ABSTRACT

"Tus Mejores Momentos" is a company which is located in the northern area of the "Distrito Metropolitano de Quito".

Due to the shortage in production detected in the company "Tus Mejores Momentos", it is imperative to update and innovate the processes the staff carries out so as to provide the customers with quality and efficiency.

Thanks to the research and the documentary and bibliographic data through the observation applied, the problem was identified after the corresponding analysis of the interviews made.

In this project, the proposal is to execute a Training Plan focused on the gastronomic area so that the employees in the company are up to the task and job, motivated and updated with the latest techniques for the making of products.

The application of the plan will allow us to witness the innovation in the design, decoration and presentation of the final product, and this will be achieved through professional instruction given to our human resources.

The training plan will help the company to gain back our clients as well as to attract new ones since gastronomy is an activity which represents stimuli to all senses, so it is important to turn vegetables and fruits into exquisite dishes which are appealing to the human eye.

INTRODUCCIÓN

La capacitación constituye una actividad y un componente clave de la administración de los recursos humanos. Está diseñada básicamente para formar a las personas con el fin de contribuir a la adquisición de conocimientos, aptitudes, actitudes y desarrollar técnicas, habilidades y solución de problemas para su puesto de trabajo. Es el eje fundamental de las estrategias empresariales.

La tecnología es un punto clave dentro de la capacitación . La empresa Tus Mejores Momentos requiere que sus empleados reafirmen de manera continua sus conocimientos para manejar nuevas técnicas, procesos y sistemas dentro de sus actividades.

Para que una empresa alcance sus objetivos y metas establecidas, debe contar con personal capacitado, motivado e incentivado. La capacitación ofrece beneficios efectivos tanto para la empresa como para los empleados, de esta manera la empresa se refuerza, se hace rentable y productiva.

Finalmente, se busca desarrollar con este trabajo, un plan de capacitación efectivo que contribuya e impulse a una amplia y mejor formación de los trabajadores, aprovechando las ventajas y potencialidades de la tecnología en la actualidad.

PLAN DE CAPACITACIÓN ENFOCADO AL ÁREA DE DISEÑO GASTRONÓMICO DE TABLAS, PICADAS Y BOCADOS PARA LA MICROEMPRESA " TUS MEJORES MOMENTOS " UBICADA EN EL SECTOR NORTE DE QUITO.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Contexto

La gastronomía, no sólo tiene relación con la comida sino también con las distintas culturas que existen . La gastronomía, está inexorablemente vinculada a la cultura de un país. Por lo tanto podemos señalar que cada país posee su propia gastronomía. Es así que hablamos de la gastronomía francesa, italiana, china, mexicana, ecuatoriana, etc. Todas cuales, se han ido popularizando, con el correr de los años, debido no sólo a que sus inmigrantes las han introducido por todo el mundo, sino también por su excelencia en la preparación y la presentación de diversos platos. Platos que han logrado imponerse en los distintos paladares.

Es por todo aquello que existen estudios de gastronomía, los cuales se ven reflejados en varias literaturas.

Se sabe que existen estudios de gastronomía que datan del siglo XIX, incluso antes, no se reducían a transcribir de manera sistemática varias recetas,sino que un estudio más acabado acerca de la comida como tal.
(http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)

Por ejemplo notables investigadores han enmarcado la historia de la alimentación humana en instantes cruciales. El primero de ellos se produjo hace dos millones y medio de años en algún lugar de África, cuando algunos pre- homínidos comenzaron a incorporar pequeñas porciones de carne animal a su dieta vegetariana. Esta moda alimentaria conllevó a cambios radicales en la evolución humana, ya que la mejora en la calidad nutricional de la ingesta permitió disminuir el tamaño del aparato digestivo a favor de un aumento del tamaño del cerebro. El segundo mito trascendental fue el descubrimiento del fuego en algún punto de Eurasia hace unos cientos de miles de años. Con la aplicación de esta tecnología comenzó la esterilización empírica de algunos alimentos, pero también el nacimiento de algo trascendental en la alimentación, la tecnología culinaria, ya que, si bien es importante comer, también lo es el sabor y el olor de aquello que degustamos. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

Es frecuente confundir el arte de la cocina, o culinaria, con la gastronomía. Aunque representan conceptos complementarios, tienen una connotación diferente. La cocina es un modo creativo de preparar los alimentos, empleando distintos ingredientes, técnicas y métodos. La gastronomía en cambio, hace referencia a la relación entre el hombre, la alimentación y el entorno. Aborda el valor nutricional de la comida y las implicaciones culturales de la preparación y el consumo de los alimentos.

Clasificación de la gastronomía

La gastronomía tiene diferentes ramas, dependiendo de la clasificación que se aborde para definirlas. Desde el punto de vista geográfico puede ser regional, nacional o internacional. Si se mira desde un enfoque nutricional, puede ser frugívora, naturista, vegetariana o macrobiótica. Desde la perspectiva de género o estilo, se divide en tradicional, de vanguardia, "Slow food" y "Fast food". Atendiendo a la técnica, hay cocina fría, caliente y molecular. Por especialidad se divide en cocina, repostería y enología. (http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)

La geografía y la cultura gastronómica

La gastronomía regional es aquella propia de una zona específica. Representa la forma de cocina más auténtica y guarda tradiciones tanto de ingredientes como de técnicas y formas de preparación de los alimentos. Algunos de los platos regionales se popularizan en todo un país y es entonces cuando aparece la cocina nacional. Conservan lo básico del plato original. La comida internacional alude a los platos que se vuelven representativos de un determinado país y son consumidos en todo el mundo. (http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)

Los insumos gastronómicos

La gastronomía frugívora hace referencia a todas las preparaciones que emplean las frutas como insumo básico. La gastronomía naturista comprende todos los platos que

se elaboran con ingredientes naturales, sin uso de conservantes o componentes artificiales. La gastronomía vegetariana se enfoca en la alimentación que prescinde de toda forma de carnes y sus derivados. Finalmente la gastronomía macrobiótica se ocupa de la combinación de alimentación de modo que conforme una estructura que proporcione equilibrio al cuerpo humano. (http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)

El género en la gastronomía

La cocina tradicional es la que preserva la forma original de preparar un determinado plato. Parte del principio de que mantener tal autenticidad es también proteger la cultura. Al otro extremo está la cocina de vanguardia que incorpora los ingredientes y técnicas más modernas y experimenta con diferentes preparaciones. La "Slow food" o comida lenta, es un movimiento que promueve el consumo de comida regional. La "Fast food" o comida rápida implementa la estandarización en función de lo práctico. (http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)

La técnica y la especialidad de la gastronomía

La cocina caliente hace referencia a los platos que deben consumirse a elevada temperatura para que conserven propiedades de sabor o textura. La cocina fría comprende básicamente todo lo relacionado con guarniciones, ensaladas, aperitivos o acompañamientos que, como es de suponerse, se sirven fríos. La gastronomía molecular es un tipo de cocina que se basa en la utilización de algunos elementos

químicos, especialmente el Nitrógeno. Este tipo de comida se presenta en forma de geles, espumas o emulsiones, entre otros. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

La Gastronomía cuenta con una rama muy importante llamada " Garnish", así se le llama a todo el proceso de la presentación y decoración de los alimentos, cuya finalidad, además de mejorar el aspecto visual, resaltar y destacar las formas y los colores de estos, es poner de relieve sus aromas y sabores. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

Este arte también llamado Muki Mono tuvo su origen en China en los siglos VI y VII durante la dinastía Tang (618-907), a partir de ese momento, la decoración por medio de la escultura en frutas y vegetales ha sido practicada en este y otros países del mundo. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

Desde entonces, embellecer la comida por medio de la decoración de los mismos comestibles, hace que la presentación de los alimentos, desde la más sencilla hasta la más compleja, por medio del color, la belleza y la fantasía, genere que los chefs conviertan los platos en obras de arte. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

Al respecto, José Ignacio Quintero Sierra, instructor de Gastronomía del Sena de Caldas, expresó que "a la hora de generar una buena presentación de un menú se deben desarrollar propuestas de servicios y estructuras que se salgan del paradigma de una mesa plana". Además, manifestó que "darle a la otra persona el placer de ver el alimento en una presentación visualmente atractiva, diferente y llamativa, en el que percibir su olor lo cautive tanto que inmediatamente piense en llevarlo al paladar, pero al mismo tiempo lo ponga a pensar en lo hermoso del diseño hasta el punto que esos dos sentimientos encontrados compiten entre sí por verlo o comerlo, es la mejor recompensa que se puede recibir por el trabajo". [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

Para Quintero Sierra, el Garnish " es un arte que cualquier persona puede aprender, no obstante, enfatizó que lo más importante que una persona debe tener es gusto por lo que va a hacer y sienta que puede plasmar una figura en cualquier elemento".

También señaló que otro de los requisitos son aprender las técnicas, tener gusto por el dibujo, constancia y práctica. El Garnish se puede implementar en todo tipo de ocasiones, el grado de elaboración varía según las necesidades del evento, el concepto, la imaginación del chef y de las personas. Sin embargo, da algunos tips

para tener en cuenta. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

En el caso de eventos sociales, empresariales y cócteles, el Garnish que se maneja es más elaborado, según Quintero Sierra, las estructuras cilíndricas, piramidales, las figuras talladas en hielo, en mantequilla y la implementación de canastos tallados para servir los alimentos, son los más recomendados para este tipo de eventos, en los cuales las frutas y verduras como: piñas, melones, sandías, limones, naranjas, entre otras, son las principales protagonistas. En cuanto a las fiestas infantiles, manejar estructuras como muñecos que sean comestibles, recipientes elaborados con materiales dulces y que contengan gomas, masmelos, y dulces elaborados con imágenes que reflejen el concepto que se quiere manejar en la celebración, son los más acertados para este tipo de público. [6]José Ignacio **Quintero Sierra**, instructor de **Gastronomía** del Sena de Caldas

La gastronomía ecuatoriana se caracteriza por tener una gran variedad de sabores y aromas; los cuales se funden en un elemento esencial llamado calidad. Esta cocina es una mezcla entre la tradición de sus antiguos pobladores y las culturas que con el paso de los tiempos han ido desarrollándose en el país y por consiguiente en cada ciudad. Así todo aquel que quiera conocer la cocina ecuatoriana se dejará; sucumbir por los excelentes sabores de sus platos tradicionales preparados en forma gourmet en

cada ciudad haciendo uso del Garnish o Muki Moto (el arte de embellecer los alimentos).

Figura 1 La técnica y la especialidad

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 2 La técnica y la especialidad 2

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

(www.ehowenespanol.com/diferentes-ramas-gastronomia-info_479772)

1.02 Justificación

La innovación, la creatividad, y la presentación de un producto son factores decisivos, que permiten el posicionamiento del mismo. La espontaneidad e ingenio son estándares que por sí solos no garantizan el éxito de una empresa, ya que siempre se requieren lineamientos técnicos que potencien esos talentos para alcanzar picos altos de rendimiento en cualquier emprendimiento.

El objetivo de este proyecto es dotar al talento humano de la microempresa " TUS MEJORES MOMENTOS " con las herramientas necesarias que permitan llegar de mejor manera al "target" comercial que es el sector norte de Quito. Los talleres a implementarse, por ejemplo elaboración de tablitas decoradas utilizando Garnish (técnica para embellecer los alimentos), son estrategias para hacer que el producto sea más atractivo a los ojos de los clientes.

Nada permanece estático en la actualidad y en el servicio de catering es imprescindible actualizar técnicas y procesos en la elaboración y decoración del producto. A través del plan de capacitación conseguiremos que el personal obtenga la habilidad de ejecutar sus labores de manera técnica combinando esto, con sus talentos innatos, lo que permitirá optimizar material y tiempo sin disminuir la calidad, el servicio y presentación del producto final.

Definición del problema central (Matriz T)

Es una técnica que se emplea para la identificación de una situación negativa (problema central), la cual se intentará solucionar, utilizando una relación tipo causa-efecto. (Idalberto, 2002)

01 Variables agravadas

- Realizar varios procesos que mejoren la presentación de los servicios que ofrece la microempresa TUS MEJORES MOMENTOS
- Socializar y poner en conocimiento del personal las buenas prácticas de manipulación de alimentos BPMA.
- Dotar de utensilios y materiales de cocina para un buen desenvolvimiento y mejorar el desarrollo de las actividades.
- Socialización de técnicas para el uso y manejo correcto de los utensilios de cocina especializados para esta técnica.

02 Variables resueltas

- Disposición para asistir al curso de capacitación.
- Falta de conocimiento en BPMA.
- Presupuesto insuficiente para implementar el Plan de capacitación
- Falta de utensilios y material para el desarrollo de sus actividades

1.03 Definición del problema central (Matriz T).

Tabla 1 Definición del problema central (Matriz T).

MATRIZ " T "					
Problemática Agravada Extremo a Evitar	**Situacíon Actual Problema Central**				**Situación Mejorada Propósito (Objetivo General)**
Bajo Volumen de Ventas	**Pérdida de clientes por falta de capacitación en técnicas especializadas en artes cuinarias**				**Recuperar clientes con presentaciones innovadoras en la elaboración de los productos que ofrece la empresa**
Fuerzas Impulsadoras (Objetivos específicos)	**(I= Intensidad) (PC= Potencial de Cambio)**				**Fuerzas Bloqueadoras (Problema Específico)**
	I	**PC**	**I**	**PC**	
Realizar e implementar un Plan de Capacitación con el objetivo de mejorar la presentación de los productos y servicios	2	5	4	1	Autorización del Gerente para la ejecución del Plan de capacitación
Socializar y poner en conocimiento del personal las BPMA (Buenas prácticas de manipulación de alimentos)	1	5	4	1	Desconocimiento de las BPMA (Buenas prácticas de manipulación de alimentos)
Dotar de accesorios, utensilios y materiales para el buen desenvolvimiento y desarrollo de las actividades	1	5	4	1	Presupuesto insuficiente para la implementación de accesorios, utensilios y materiales
Actualización en técnicas de uso y manejo correctos de los accesorios y utensilios necesarios para desarrollar las actividades	2	5	4	1	Falta de conocimiento sobre el uso y manejo de accesorios y utensilios

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

1.02.01 Contextualización de la Matriz "T"

Una de las fuerzas impulsadoras que nos va a permitir minimizar la problemática existente es la elaboración de un plan de capacitación con el objetivo de mejorar la presentación de los productos y servicios que ofrece la microempresa Tus Mejores Momentos, por lo cual lo evaluamos con un impacto medio bajo, y un potencial de cambio en contraposición tomando en cuenta como fuerza bloqueadora la autorización del Gerente de la Empresa para la ejecución del Plan de capacitación.

Dentro de la matriz podemos evidenciar que es importante socializar y poner en conocimiento del personal las buenas prácticas de manipulación de alimentos BPM, evaluada con un impacto bajo, como potencial de cambio en contraposición tomamos en cuenta como fuerza bloqueadora la falta de conocimiento de las buenas prácticas en manipulación de alimentos BPMA, pero al recibir el curso establecido dentro del plan de capacitación adquirirán suficiente información necesaria e importante que pondrán en práctica al momento de realizar sus actividades laborales.

Dotar de utensilios y materiales de cocina para un buen desenvolvimiento y mejorar el desarrollo de las actividades laborales dentro de la microempresa es otra de las fuerzas impulsadoras que nos ayudará a mitigar el bajo rendimiento en la elaboración de tablas, picadas y bocados, evaluada con un impacto bajo, como potencial de cambio en contraposición tomamos en cuenta como fuerza bloqueadora el presupuesto insuficiente

para implementar el área respectiva, obviamente el recurso económico se incrementará a medida que se vayan mejorando los servicios.

Otra fuerza impulsadora es que todo el personal cuente con el conocimiento del uso y manejo correcto de los utensilios de cocina especiales para esta técnica, evaluado como medio bajo, como potencial de cambio en contraposición tomamos en cuenta como fuerza bloqueadora falta de conocimiento sobre uso y manejo de utensilios para desarrollar las técnicas necesarias y realizar sus actividades, para plasmar sus conocimientos es importante seguir las directrices aprendidas en el curso de capacitación sobre la técnica de embellecer los alimentos y las buenas prácticas de manipulación de los alimentos.

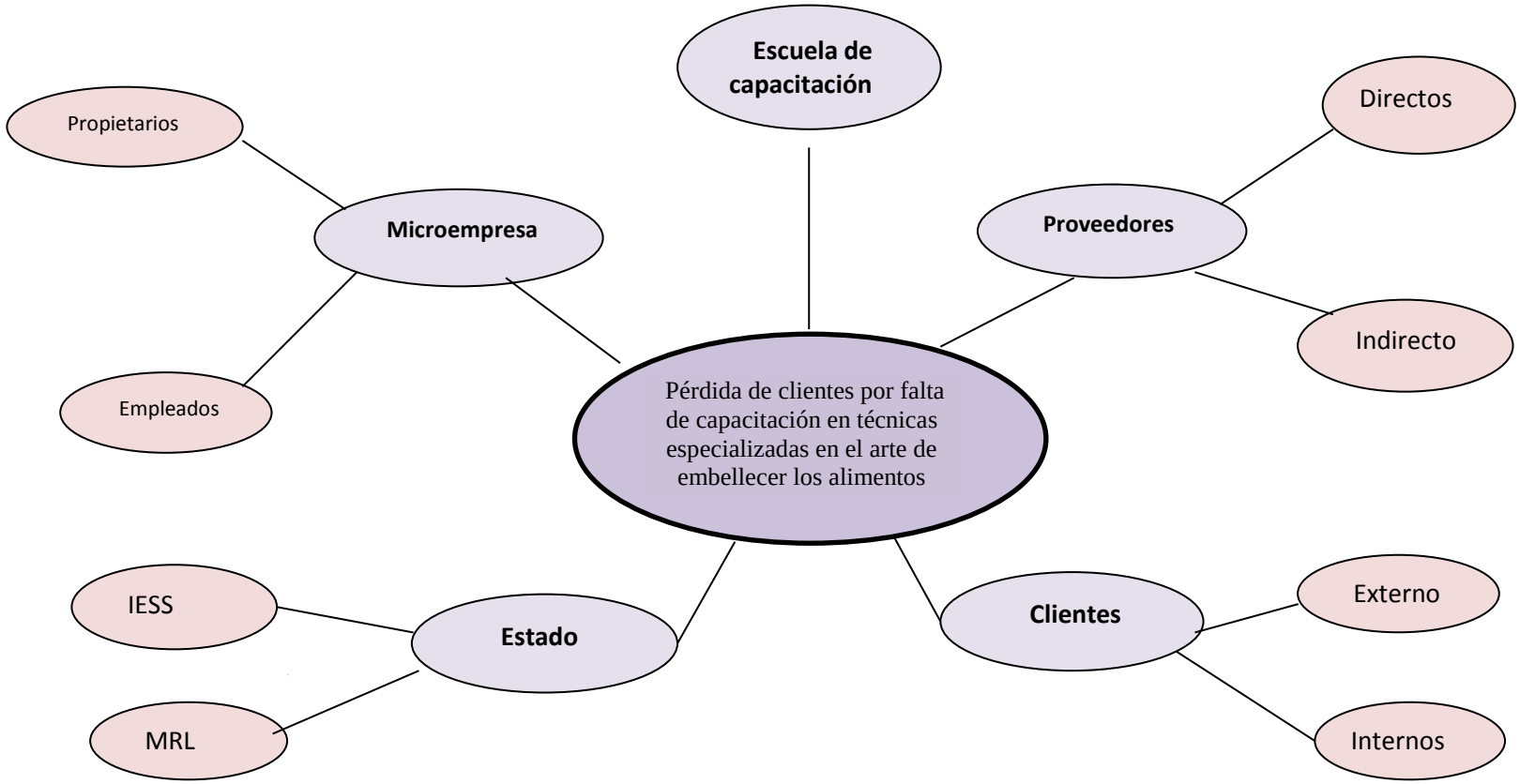
La falta de conocimiento en las áreas dedicadas a la técnica de embellecer los alimentos nos permite identificar un nivel bajo de pedidos y pérdida de clientes. Siendo el objetivo general Implementar un Plan de Capacitación que permita evidenciar la innovación en el diseño, decoración y elaboración de los productos y servicios que ofrece la microempresa "TUS MEJORES MOMENTOS ", mediante la formación del talento humano, de acuerdo ámbito de competencia de cada uno de ellos.

La implementación del Plan de Capacitación será sin duda alguna una herramienta muy importante dentro del cumplimiento de las actividades del personal, al ejecutar y poner en práctica lo aprendido mediante la capacitación recibida en decoración y buenas prácticas de manipulación de alimentos se obtendrá un gran volumen de clientes que es lo que busca la microempresa, permitirá cada vez contar con un incremento económico que traerá consigo la formación profesional futura de cada uno de los empleados de la microempresa en el área respectiva

CAPÍTULO II ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de involucrados

Figura 3 Mapeo de involucrados



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

2.01.02 Contextualización Mapeo de Involucrados

Siendo el problema central la pérdida de clientes por falta de capacitación en técnicas especializadas en embellecer los alimentos, podemos observar que tenemos ciertos involucrados directos como son los clientes quienes a su vez se clasifican en clientes internos y clientes externos, que son aquellos que no se encuentras satisfechos con la presentación de los productos ofertados por la microempresa.

Los proveedores de materia prima dentro de los cuales forman parte los proveedores directos y los proveedores indirectos, al bajar el volumen de pedidos por parte de clientes obviamente decrecerán los pedidos de materia prima, lo que llevará a una desmotivación de los proveedores.

Los involucrados más importantes son los empleados porque de ellos depende la imagen institucional, de la microempresa " Tus Mejores Momentos " pues dentro de ella se encuentra el capital humano que mantiene un bajo rendimiento por falta de conocimiento y capacitación en ciertas técnicas especializadas para la elaboración de tablas, picadas y bocados.

Al observar una baja productividad, los propietarios consideran la necesidad de realizar un plan de capacitación que estimule el volumen de ventas y motive al personal que allí labora.

El estado se encuentra involucrado en el tema de las normas y leyes establecidas a las cuales de darán estricto cumplimiento.

La Escuela de capacitación se encuentra involucrada porque será aquella que brindará la capacitación, actualización y asesoramiento en temas de aprendizaje de las nuevas técnicas en el arte de embellecer los alimentos. De la actualización de estas técnicas dependerá el desarrollo y aprendizaje de los empleados en las diferentes actividades de acuerdo a las competencias de cada uno.

2.02 Matriz de análisis y selección con los involucrados

Tabla 2 Matriz de análisis y selección con los involucrados

ANÁLISIS Y MATRIZ DE INVOLUCRADOS					
INVOLUCRADOS	**INTERÉS EN EL PROBLEMA**	**PROBLEMAS PERCIBIDOS (Prob.Espec)**	**RECURSOS Y MANDATOS**	**INTERÉS EN EL PROYECTO (Obj.Esp.)**	**CONFLICTOS Y/O COOPER.**
Empleados	El desarrollo de sus actividades se realice poniendo en práctica lo aprendido en la capacitación recibida	Los empleados desconocen las técnicas en el arte de embellecer los alimentos.	IESS, y Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos.	Recuperar los clientes haciendo uso de las nuevas técnicas aprendidas	Desinterés de los empleados debido al desconocimiento sobre técnicas e innovación en la elaboración de tablas, picadas, bocados y buenas prácticas de manipulación de alimentos.
Propietarios	Mejorar de forma integral la calidad y el servicio hacia los clientes	Falta de capacitación al personal.	Económicos, técnicos, leyes, normas y reglamentos internos.	Elaboración de tablas y picadas con modelos innovadores y que satisfagan las necesidades de los clientes, así como mejorar la economía de la microempresa.	Bajo presupuesto por pérdida de clientes.

Proveedores	Posibles clientes potenciales para la distribución de la materia prima.	Bajos pedidos por poca cantidad de pedidos.	Reglamento interno de la microempresa para días de pago y entrega de la materia prima.	Incremento de pedidos de materia prima y demás recursos necesarios para el desarrollo de las actividades que son la razón de ser de la microempresa.	Proveedor insatisfecho por falta de pedidos..
Estado (MRL)	Cumplimiento del código laboral. MRL	Incumplimiento de las leyes laborales estipuladas en el código de trabajo	Leyes laborales	Los empleados sean considerados dentro de lo establecido en la ley laboral (código de trabajo)	Inspecciones realizadas por parte del Ministerio de Relaciones Laborales.
Estado (IESS)	Cumplir con leyes y normas del IESS con todo el personal.	Incumplimiento con leyes y normas.	Leyes y normas vigentes.	Todos los empleados se encuentren afiliados al IESS	Incumplimiento de leyes y normas

Clientes	Productos con diseños innovadores y atractivos	Cliente insatisfecho por falta de conocimiento en varias técnicas especializadas en embellecer los alimentos	Los productos sean de óptima calidad.	Mejorar la presentación en los productos.	Buscar opciones en otros lugares que ofrecen servicios similares
Escuela de Capacitación	El personal obtenga los conocimientos suficientes y apruebe el curso.	Desconocimiento total de las técnicas y manejo de utensilios especializados para el arte de embellecer los alimentos	Leyes y normas de las Buenas Prácticas de manipulación de alimentos	Personal altamente capacitado para desarrollar sus actividades.	Personal reprueba el cuso de capacitación.

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

2.02.01 Contextualización de la matriz de análisis y selección con los involucrados

Podemos observar a través del análisis de la matriz de involucrados que:

La microempresa Tus Mejores Momentos es el involucrado principal, pues está perdiendo clientes debido a la baja productividad por falta de capacitación al personal.

Los empleados son los involucrados directos, se espera que el desarrollo de sus actividades se realice poniendo en práctica lo aprendido en la capacitación recibida.

La microempresa Tus Mejores Momentos mejorará de forma integral la calidad y el servicio a los clientes, en estricto cumplimiento a las leyes normas establecidas, mejorando la calidad de los productos ofertados y que satisfagan las necesidades de los clientes así como mejorar la economía de la microempresa.

Los proveedores de materia prima dentro de los cuales forman parte los proveedores directos y los proveedores indirectos, se encuentran interesados en mejorar el nivel de entrega de materia prima para la elaboración de pedidos .

El estado se encuentra involucrado en el tema de las normas y leyes establecidas a las cuales la microempresa dará estricto cumplimiento.

Los clientes esperan que los productos sean elaborados con diseños innovadores y atractivos.

La Escuela de Capacitación espera que el personal obtenga los conocimientos suficientes y apruebe el curso.

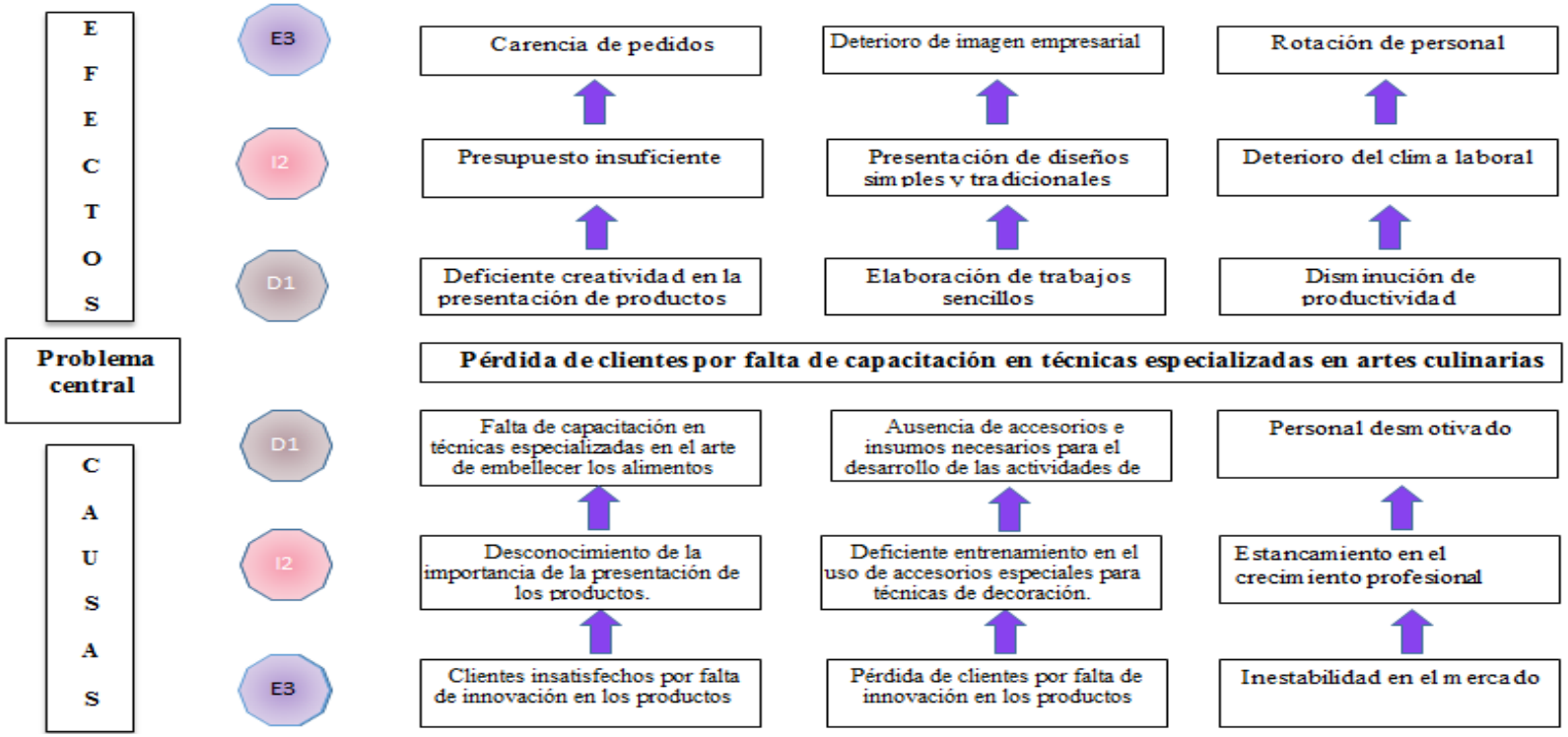
Al observar una baja productividad, los propietarios consideran la necesidad de realizar un plan de capacitación que estimule el volumen de ventas y motive al personal que allí labora.

El estado se encuentra involucrado en el tema de las normas y leyes establecidas a las cuales de darán estricto cumplimiento.

La Escuela de capacitación se encuentra involucrada porque será aquella que brinda la capacitación y asesoramiento en temas de aprendizaje de las nuevas técnicas en el arte de embellecer los alimentos, brindando los conocimientos, asesoría y tips respectivos en las artes culinarias.

CAPÍTULO III

Tabla 4 **Árbol de Problemas**



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

3.01 Contextualización del árbol de problemas

De acuerdo al análisis realizado al árbol de problemas se puede observar que el problema relevante es la pérdida de clientes por falta de capacitación en técnicas especializadas en artes culinarias debilitando así la presentación de los productos y servicios que ofrece la microempresa Tus Mejores Momentos, por lo que sus ingresos decrecieron y el presupuesto es insuficiente para realizar ciertas actividades que permiten seguir con el normal desenvolvimiento de la microempresa, razón por la cual se ve la necesidad imperante de elaborar un plan de capacitación.

La falta de capacitación en las técnicas especializadas en el arte de embellecer los alimentos provoca una deficiente creatividad en la presentación de tablas y bocados, por lo que el plan de capacitación será un gran aporte para mejorar la presentación y elaboración de los productos que ofrece la microempresa.

El desconocimiento sobre la importancia que posee la presentación de los productos ante los clientes, hace que el presupuesto asignado sea insuficiente para cumplir ciertos parámetros que van de la mano con el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades.

Contar con clientes es fabuloso, pero contar con clientes insatisfechos por la falta de innovación en los productos, es un retroceso, y esto ocasiona carencia en los pedidos de los productos que se ofrecen.

La ausencia de accesorios e insumos para el desarrollo de las actividades de decoración implica que existan productos no muy atractivos a los ojos de los clientes y al no contar con la herramienta necesaria, la elaboración de los platos se realizarán de forma sencilla y común sin ningún tipo de diseño innovador para ofrecerle al cliente un producto terminado de excelente calidad.

Un deficiente entrenamiento en el uso de accesorios especiales para técnicas de decoración produce una sensación visual de que la elaboración de los pedidos estuviera realizada por personas empíricas de manera común y sin ninguna relevancia.

El área gastronómica es aquella que utiliza el estímulo de los sentidos en el buen comer, esto significa que los platos deben ser muy bien sustentados pero si esto no sucede se van perdiendo de a poco la cantidad de clientes que antes se sentían atraídos por la presentación de los productos de este lugar deteriorándose de esta forma la imagen empresarial.

Todos estos parámetros conllevan a que el personal se encuentre desmotivado, y sin ganas de realizar trabajos con creatividad e innovación, lo que hace que exista una disminución en la productividad de la empresa.

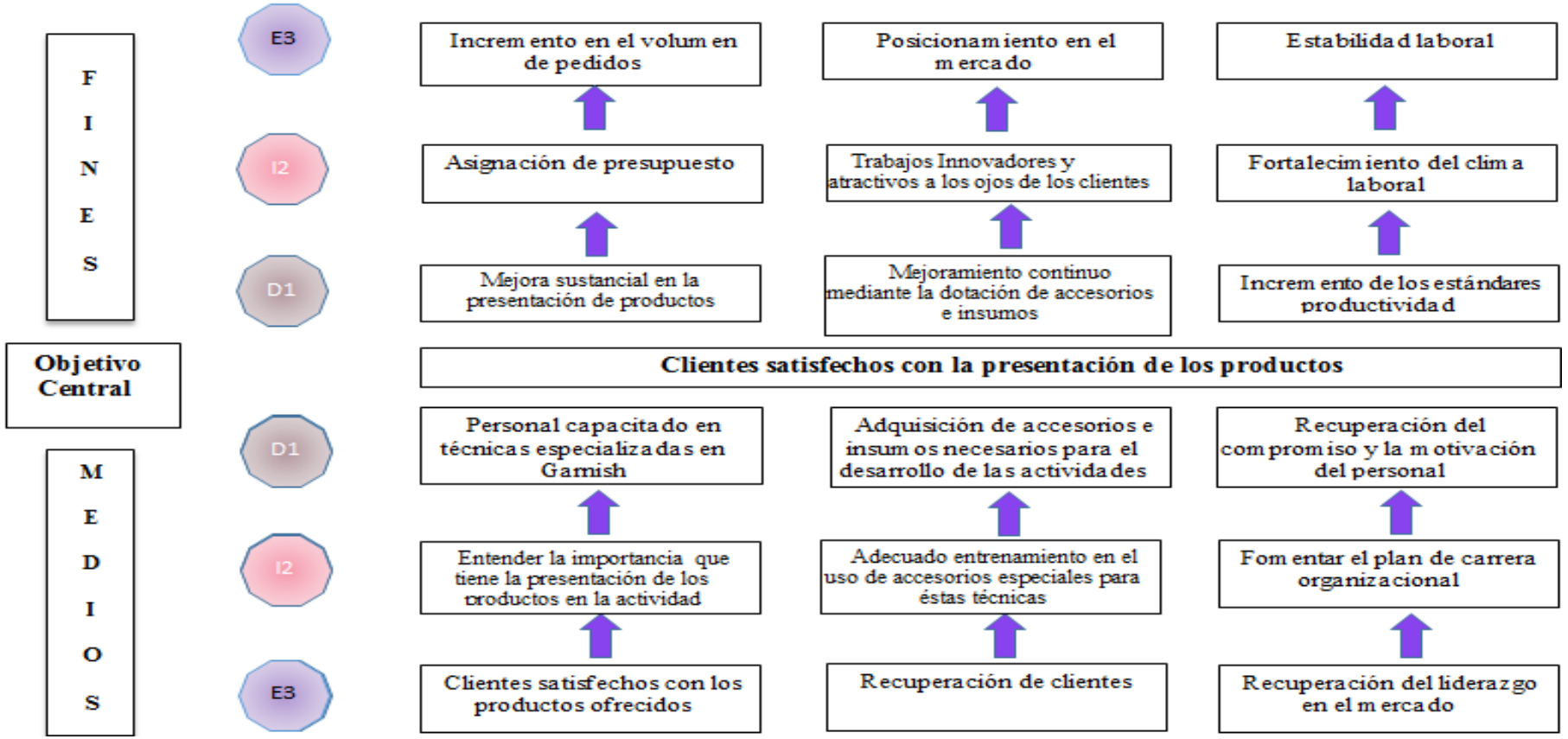
Obviamente si el personal se encuentra desmotivado se va a generar un estancamiento profesional puesto que no generará deseos de seguir con ciertos planes y proyectos ni profesionales e incluso personales, razón por la cual se mira el inicio de un clima laboral no adecuado ya que al contar con una sola persona desmotivada llegará a trasmitir su sentir al resto del grupo.

Al no contar con un alto volumen de pedidos se genera inestabilidad en el mercado y de la mano la rotación del personal, ya que al no contar con ingresos suficientes no se pueden realizar mejoras salariales ni ejecutar planes anuales de capacitación.

La importancia de que el personal reciba la capacitación es que ésta abarque ciertos procesos que se deben seguir para que la elaboración de tablas, picadas y bocados sea la que los clientes esperan y al mismo tiempo que el personal se sienta orgulloso de su trabajo.

3.2 Árbol de Objetivos

Tabla 5



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

3.02 Contextualización del árbol de objetivos

De acuerdo al árbol de objetivos podremos observar la situación futura de la microempresa Tus Mejores Momentos, luego de realizar un análisis y concretar la resolución de ciertos problemas que forman parte de la ella, debemos saber que todos los aspectos negativos se tornarán positivos al ejecutar el plan de capacitación propuesto.

Con la ejecución del plan de capacitación contaremos con empleados expertos en las técnicas especiales en el arte de embellecer los alimentos destacándose en la elaboración de platos creativos e innovadores.

Conocer la importancia que posee la presentación de los productos ante los clientes, hará que el presupuesto asignado sea suficiente para cumplir ciertos parámetros que van de la mano con el desenvolvimiento y desarrollo de las actividades y creatividad que necesita la empresa para su mejora continua.

Contar con clientes satisfechos permite evaluar ciertos procesos realizados dentro de la empresa, uno de ellos es que los empleados hayan recibido la capacitación que ratifica que se ha tomado una buena decisión, porque nos permite evidenciar la recuperación de clientes y el posicionamiento esperado en el mercado.

Al brindar ciertas oportunidades de mejora en el tema de capacitación en las diferentes técnicas del arte de embellecer los alimentos los empleador visualizan de mejor manera su permanencia dentro de la empresa, permite que se sientan motivados y se logrará mantener un clima laboral adecuado y la existirá un crecimiento notable en la productividad.

Fomentar el plan de carrera dentro de la empresa será fundamental para que cada empleado tenga sus aspiraciones y su trabajo se realice en base a esa aspiración de esa manera se obtendrá personal más competitivo y con deseos de ser siempre los mejores y fortaleciendo el clima laboral.

La recuperación de clientes se basa en el nivel de aptitudes y conocimientos del personal que labora en la empresa al cual hemos llegado con la ejecución e implementación y puesta en marcha del plan de capacitación llegando a recuperar el liderazgo en el mercado y la estabilidad laboral.

La elaboración del árbol de objetivos aporta con ideas que se convierten en estrategias que se plasmarán en el plan de capacitación para de esta manera mitigar los problemas suscitados en la microempresa Tus Mejores Momentos.

Tus Mejores Momentos

CAPÍTULO IV

4.01 Análisis de alternativas

Tabla 3 Análisis de alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Personal capacitado en técnicas especializadas en Garnish	4	4	4	5	4	21	Alta
Adquisición de accesorios e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades	4	4	4	5	4	21	Alta
Recuperación del compromiso y la motivación del personal	4	4	4	5	4	21	Alta
Entender la importancia que tiene la presentación de los productos en la actividad comercial	5	5	4	5	4	23	Alta

Adecuado entrenamiento en el uso de accesorios especiales para éstas técnicas	4	5	4	5	4	22	Alta
Fomentar el plan de carrera organizacional	4	4	4	5	4	21	Alta

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

4.02 Contextualización del análisis de alternativas

Al ser el personal capacitado en técnicas especializadas en Garnish permite calificar en una categoría alta, sin embargo no llega a los picos 100% altos puesto que cada uno de ellos deber ir mejorando de acuerdo al desarrollo de la empresa, así el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 4/5 ya que al realizar una capacitación continua los procesos mejoraran cada vez más evitando los estancamientos, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 4/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e implementación de nuevas técnicas en el área, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

La adquisición de accesorios e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades permite calificar en una categoría alta, sin embargo no llega a los picos 100% altos, puesto que cada uno de ellos deber ir mejorando de acuerdo al desarrollo de la empresa, así el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 4/5, porque la adquisición de los accesorios e insumos siempre necesitarán de actualización y renovación por el uso y deterioro, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 4/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e

implementación de nuevas técnicas en el área, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

Recuperación del compromiso y la motivación del personal es uno de los procesos más importantes de la empresa, aun así en el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 4/5, es debido a que siempre se aspira a tener un personal totalmente comprometido con la empresa, y la capacitación ha sido uno de los pilares fundamentales para esta logro, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 4/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e implementación de nuevas técnicas que de acuerdo al compromiso de los empleados se lograrán ir realizando mediante los planes de capacitación y técnicas de actualización, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados motivados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque

sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

Entender la importancia que tiene la presentación de los productos en la actividad comercial es un objetivo sumamente importante ya que de éste parten los agravantes y las soluciones a ciertos inconvenientes suscitados por tanto en el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 5/5, debido a que se llegó a detectar que este objetivo llevará a la cumplir las metas establecidas por la empresa con la elaboración de platos creativos e innovadores que llamen la atención a los ojos de los clientes y que satisfagan los paladares más, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 5/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e implementación de nuevas técnicas que de acuerdo a la importancia que se le brinde se logrará el desarrollo y mejora continua en las técnicas de actualización, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados motivados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

El adecuado entrenamiento en el uso de accesorios especiales para éstas técnicas ha permitido la recuperación de clientes por la innovadora y creativa elaboración de platos que ofrece la empresa, en el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 4/5,debido a que se llegó a detectar que este objetivo llevado a la práctica será de vital importancia para la elaboración de platos especiales y que utilice el estímulo de los sentidos en los clientes satisfaciendo los paladares más exigentes, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 5/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e implementación de nuevas técnicas que de acuerdo a la importancia que se le brinde se logrará el desarrollo y mejora continua en las técnicas de actualización, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados motivados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

Fomentar el plan de carrera organizacional es un objetivo que brinda estabilidad laboral el impacto sobre el propósito obtiene una calificación de 4/5, es debido a que siempre se aspira a tener un personal totalmente preparado, y la capacitación ha sido uno

de los pilares fundamentales para esta logro, la factibilidad técnica obtiene una calificación de 4/5 puesto que las técnicas se van desarrollando de acuerdo a los avances tecnológicos e implementación de nuevas técnicas que de acuerdo al compromiso de los empleados se lograrán ir realizando mediante los planes de capacitación y técnicas de actualización, cada vez obteniendo ascensos y liderando equipos de diferentes áreas que lo harán más comprometido con la empresa, la factibilidad financiera obtiene una calificación de 4/5 porque la empresa aspira a contar con gran cantidad de pedidos y no se han establecido parámetros limitantes de ventas, por su puesto, siempre con el afán de crecer a pasos agigantados y elevar el nivel de servicio a nuestros clientes, en la factibilidad social obtiene una calificación de 5/5 ya que al surgir la empresa también lo hacen los empleados motivados y con ellos su familia, la factibilidad política obtiene una calificación de 4/5 porque sabemos que al decidir adquirir productos nacionales la empresa aporta con el desarrollo del país en el tema del apoyo a la matriz productiva.

4.03 Matriz de análisis de objetivos

Tabla 4 Matriz de análisis de objetivos

OBJETIVOS	Factibilidad a Lograrse	Impacto en género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total
	El personal cuenta con el apoyo necesario de los propietarios de la empresa para realizar el plan de capacitación (5)	Hombres y Mujeres son capacitados (5)	Mejora el entorno cultural (5)	Clientes satisfechos con la actualización de los productos (4)	Fortalecimiento de la imagen empresarial (5)	24
	La empresa adquiere los accesorios e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades tano de capacitación cmo para el desarrollo diario de sus actividades (4)	Se dotan de accesorios para el desarrollo de las prácticas en la capcitación y para las actividades diarias al personal, tanto hombres como mujeres (5)	Proteje el uso de los recursos (5)	En la presentación de los productos se observa la utilización de los accesorios en la nuevas técnicas aprendidas (4)	Eficiencia para realizar su trabajo (4)	22
	Mediante el plan de capacitación la empresa recupera el compromiso y la motivación del personal (4)	Hombres y mujeres se comprometen con la empresa y se encuentran motivados (4)	Contribuye a mejorar el entorno social (5)	Beneficios para el personal (4)	Fortalece la participación de los empleados (4)	21
	Los propietarios entienden la importancia de la presentación de los productos en la actividad comercial (5)	Propietarios hombres y mujeres razonan sobre la importancia de las presentación de los productos en la actividad comercial (5)	Mejora el entorno cultural y social (4)	Responde a las espectativas de los clientes (4)	Fortalece la confianza de los clientes (5)	23

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

4.04 Análisis matriz de impacto de los objetivos

La factibilidad de lograr el cumplimiento de este proceso de capacitación innovador se presenta en un grado satisfactorio, ya que la Empresa Tus Mejores Momentos si cuenta con los recursos necesarios y el respaldo de los propietarios y empleados considerando que los beneficios que se obtendrán son más altos que los costos.

La capacitación se considera como como una inversión, mas no como un gasto.

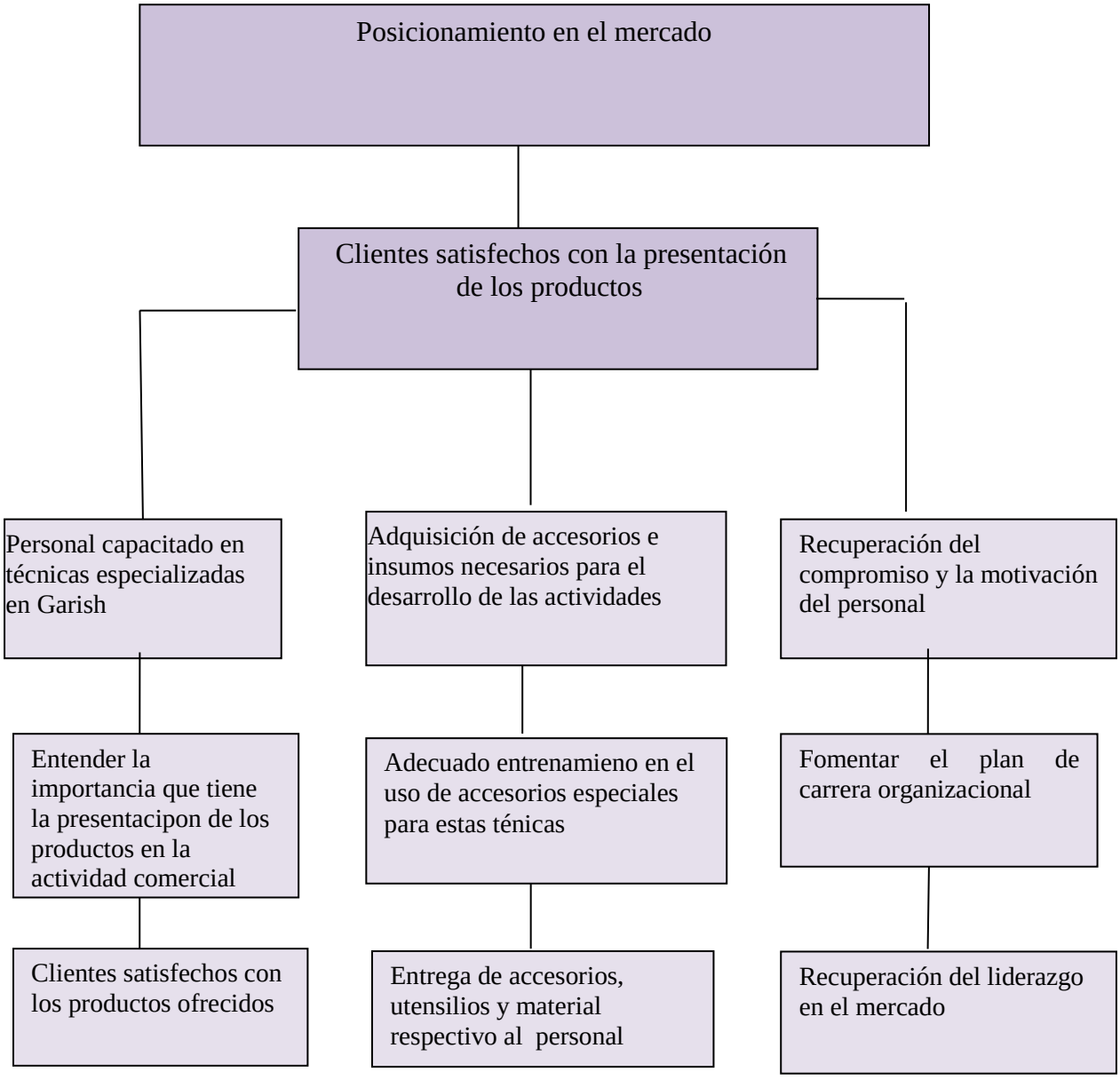
El impacto que presenta el proyecto es la participación colectiva, mediante el cual, los empleados de la empresa se encontrarán en capacidad de incrementar sus conocimientos académicos, tecnológicos y desarrollar sus habilidades y destrezas con el fin de crear una cultura de aprendizaje, mejora continua y que sirva de puente para la motivación y de esta forma lograr las metas empresariales, laborales y personales.

Esta propuesta presenta un impacto ambiental alto ya que se solucionarán ciertos problemas laborales que pueden significar de cierto modo una barrera para el desarrollo de la empresa, de esta manera se podrá mejorar la convivencia diaria entre los empleados logrando obtener un mejor clima laboral y desarrollando nuevas capacidades y competencias de los mismos.

Es un aspecto relevante hasta el punto en que responde a las necesidades de la empresa en función de la filosofía empresarial.

Es completamente sostenible por el hecho de que la empresa abre sus puertas a nuevas ideas que permitan gestionar de mejor manera sus procesos actuales y necesarios para surgir, ofreciendo mayor satisfacción laboral y la optimización de recursos económicos y tiempo.

4.05 Diagrama de estrategias



Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

4.06 Análisis del diagrama de Estrategias

El diagrama de estrategias posee aspectos importantes que permiten obtener una mejor visión de lo que se quiere lograr, en este caso lo que se pretende es contar con clientes satisfechos, de tal manera que se pueda generar mayor productividad y presentar imágenes renovadas en la elaboración de los productos que ofrece la empresa Tus Mejores Momentos.

Tomando en cuenta el objetivo de la investigación y del presente proyecto se pueden plantear estrategias como tal para hacerlo realidad dentro de los cuales se han determinado lo siguiente:

- Personal capacitado en técnicas especializadas en Garnish.
- Entender la importancia que tiene la presentacipon de los productos en la actividad comercial.
- Clientes satisfechos con los productos ofrecidos.
- Adquisición de accesorios e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Adecuado entrenamieno en el uso de accesorios especiales para estas ténicas
- Entrega de accesorios, utensilios y material respectivo al personal
- Recuperación del compromiso y la motivación del personal
- Fomentar el plan de carrera organizacional

- Recuperación del liderazgo en el mercado

Cada una de la estrategias presentadas son medios para mejorar el proceso actual de la empresa, y es esta la que planificará el tiempo para desarrollarlo de la mejor manera.

4.07 Matriz de Marco Lógico

Tabla 5 Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD **Posicionamiento en el mercado**	• Con el plan de capacitación especializado en técnicas para embellecer los alimentos se incrementan los pedidos en un 90% siendo un beneficio para la microempresa y el personal que allí labora. • El personal ya cuenta con el	• Lista de pedidos • Actas de entrega recepción • Facturas • Elaboración de tablas • Elaboración de picadas • Elaboración de bocados	• Los propietarios de la microempresa se encentran satisfechos con los resultados obtenidos a raíz de la implementación de los conocimientos adquiridos llevados a cabo con el plan de capacitación.

	conocimiento de las técnicas especializadas y las buenas prácticas de manipulación de alimentos, lo que hace que su trabajo sea realizado de forma profesional poniendo en práctica lo aprendido en un 90%		
PROPÓSITO **Clientes satisfechos con la presentación de los productos**	• Disminución total de clientes insatisfechos en un 90%	• Registros fotográficos • Registro de pedidos • Actas de entrega recepción • Facturación	• Clientes satisfechos con la elaboración y presentación de productos creativos e innovadores

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Matriz de Marco Lógico

Tabla 6 Matriz de Marco Lógico

RESUMEN NARRATIVO COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
• **Personal capacitado en técnicas especializadas en Garnish mediante el plan de capacitación** • **Adquisición de accesorios e insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.** • **Dotar de accesorios, insumos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades.**	• Realizada la capacitación los empleados conocen en un 95% las nuevas técnicas de Garnish. • La elaboración de los productos han mejorado en un 95% • Mediante el plan de capacitación se logra recuperar el compromiso, la motivación del personal y un cambio en el clima laboral en un 90%	• Elaboración de tablas • Elaboración de picadas • Elaboración de bocados • Incremento en el volumen de pedidos • Clientes satisfechos • Alta productividad • Facturación	Clientes satisfechos con las nuevas presentaciones de los productos Recuperación de la imagen empresarial

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Matriz de Marco Lógico

Tabla 7 Matriz de Marco Lógico

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
1.1 Cotización costo de capacitación. **1.2 Contrato para la Capacitación.** **1.3 Firma del contrato para las inscripciones al curso de capacitación.** **2. 1 Entrega de utensilios y material respectivo al personal.** **2.2 Utilización de los accesorios para las técnicas del Garnish** **3.1 Asistir al curso de capacitación** **3.2 Implementar lo prendido en el curso de capacitación.3.3 Aprobación del curso**	• El plan de capacitación tuvo un costo de USD. 650,00 • Se realizó la adquisición de accesorios por un valor de USD. 500,00.	• Cotizaciones • Contrato de capacitación • Factura contrato capacitación • Factura de compra de accesorios • Acta de entrega recepción del personal a cargo de los bienes. • Prácticas en el curso de capacitación • Control de asistencia al curso. • Elaboración y presentación de productos. • Certificado de aprobación del curso

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

CAPÍTULO V

PROPUESTA

La capacitación, es un proceso educacional aplicado de manera organizada y sistemática, mediante el cual, el personal adquiere y desarrolla conocimientos, habilidades y aptitudes específicas relacionadas a las actividades que realiza en su lugar de trabajo, en la que modifica sus actitudes frente a aspectos que requiere la empresa, el cargo, o el ambiente laboral en el que se desempeña. La capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador en la empresa.

5.01 Antecedentes

Al observarse un estancamiento en la producción y demanda de los productos ofertados por la microempresa " Tus Mejores Momentos", se realizó un análisis de las posibles causas para dicho inconveniente. La conclusión final fue que el producto carece de detalles nuevos en su decoración; lo que ocasiona que los potenciales clientes desistan de contactar a la empresa ya que la presentación era monótona y simple, razón por lo cual buscan diversidad en los productos para sus eventos. La solución a este inconveniente es poder ofrecer a los clientes precisamente esa diversidad que buscan, objetivo que puede ser aplicado mediante la técnica del Garnish (arte de embellecer los alimentos) para obtener

lograr un producto de calidad no solamente al gusto sino también a la percepción visual que es la primera puerta para atraer a los clientes, con lo cual el personal se encuentra motivado; de tal forma que coadyuven a diversificar la presentación del producto, que si bien puede tener los mismos ingredientes, a la vista se lo puede matizar con diferentes detalles y diseños dependiendo de la ocasión y del tipo de evento para los que sean requeridos.

El Plan de Capacitación se vuelve un instrumento que determina las prioridades de capacitación que necesita recibir el personal.

En tal sentido la capacitación constituye un factor importante para que el personal brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del personal.

El Plan de Capacitación está enfocado al personal de la microempresa Tus Mejores Momentos, los temas fueron sugeridos por los empleados, temas que fueron identificados de acuerdo a las necesidades de la microempresa, con un presupuesto asignado para el año 2.015 de alrededor de USD. 1.150,00.

Contamos con la seguridad de que este Plan de Capacitación cumplirá con el objetivo establecido tanto para el personal como para la microempresa.

5.02 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta del Plan de Capacitación

5.02.01 Diseño del Plan de Capacitación

Con el objeto de mitigar el problema de la microempresa "Tus Mejores Momentos", se implementará un Plan de Capacitación aplicado al personal cuyas actividades implican elaboración, acutlización, diseño e innovación de los productos que ofrece la empresa.

5.02.02 Tipo de Capacitación

La capacitación planteada para aplicar al personal que labora en la microempresa Tus Mejores Momentos, es la capacitación correctiva, la misma que está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la evidencia de los pocos pedidos receptados en la microempresa a causa

de la falta de conocimiento y desarrollo de habilidades y destrezas en la decoración y presentación de los diferentes productos.

5.03 Alcance del Plan de Capacitación

La capacitación se encuentra dirigida al desarrollo de un plan que ayudará al personal a aprender las técnicas en el arte de embellecer los alimentos, es de aplicación para el personal que trabaja en la empresa Tus Mejores Momentos, el mismo que se llevará a cabo en el transcurso del año 2015.

5.03.01 Fines del Plan de Capacitación

- Elevar el nivel de rendimiento de los empleados, así como el incremento de la productividad y rendimiento económico de la empresa Tus Mejores Momentos .
- Mejorar la interacción entre los empleados y con ello elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio a los clientes.
- Mejorar el clima laboral, la productividad y la calidad del servicio.
- Mantener una buena salud física y mental que ayuda a prevenir accidentes de trabajo, por lo tanto un ambiente laboral seguro ayuda a obtener actitudes y comportamientos más estables en los empleados.

- Mantener al empleado actualizado de acuerdo con los avances tecnológicos, que motivan la iniciativa y creatividad ayudarán a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

5.04 Objetivos del Plan de Capacitación

5.04.01 Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las actividades encomendadas.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal de acuerdo al Plan carrera.
- Incrementar las ventas con la ejecución del plan de capacitación.
- Recuperar clientes y atraer un nuevo mercado.

5.04.02 Objetivos Específicos

- Proporcionar información sobre buenas prácticas de manipulación de alimentos, normas y políticas internas.
- Proveer de capacitación que ayude a descubrir y desarrollar nuevas habilidades para el mejor desempeño de las actividades.

- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas que necesitan saber de técnicas especializadas para ciertas actividades.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la empresa.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

5.04.03 Misión

Ofrecer ventajas y potencialidades de la constante innovación del conocimiento y la tecnología, con el fin de que los empleados dirijan a la empresa a conseguir sus objetivos con eficiencia y calidad.

5.04.04 Visión

Establecer en la empresa una cultura de aprendizaje continuo, crecimiento, profesional y ético, a través de planes de capacitación que busquen soluciones que coadyuden al desarrollo de la empresa y de los empleados que forman parte de ella.

5.04.05 Filosofía

El recurso humano es el único eje auto dinámico, poco predecible y altamente creativo, que necesita formación continua y actualización de preferencia con avances tecnológicos y herramientas, lo cual, le permitirá

mantener un ritmo de desarrollo personal y profesional, de acuerdo a sus aspiraciones y al cumplimiento de metas y objetivos tanto personales como empresariales.

5.04.06 Metas

- Capacitar al 100% del personal que conforma la microempresa de acuerdo al ámbito de sus competencias.
- Recuperar la imagen institucional.
- Recuperar clientes.
- Captar nuevo mercado.

5.04.07 Estrategias

- Implementar horas de práctica para el desarrollo de las actividades aprendidas.
- Realizar talleres de actualización en diferentes técnicas.

5.04.08 Políticas

Los eventos de capacitación se manejarán a través de modalidades basadas en porcentajes:

MODALIDAD	PORCENTAJE
PUNTUALIDAD	10%
ASISTENCIA	20%
PARTICIPACIÓN	20%
PRÁCTICAS	20%
RENDIMIENTO ACADEMICO	30%
TOTAL OBTENIDO	100%

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

La asistencia al curso de capacitación es de manera obligatoria, caso contrario se tomarán acciones de acuerdo a las disposiciones impuestas por el departamento de recursos humanos de acuerdo al reglamento interno de la Empresa.

El curso de capacitación deben desarrollarse en un ambiente participativo a fin de lograr efectividad y desarrollo en el aprendizaje de cada uno de los participantes.

5.04 Perfil de la Empresa de Capacitación

La empresa que brindará la capacitación se denomina Culinary Art´s School Ecuador, Escuela de Artes Culinarias, con chefs profesionales y certificados. Son una

institución de enseñanza y transferencia de conocimientos orientada a contribuir al crecimiento y desarrollo de los diferentes sectores productivos de la sociedad ecuatoriana, logrando un impacto social y económico en la misma.

Figura 4 Escuela de Capacitación
Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 5 Escuela de Capacitación
Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.05 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

A fin de evaluar el aprendizaje de los participantes (empleados), se realizarán evaluaciones periódicas durante el programa y una vez que este haya finalizado. La suma de los mismos dará un promedio global que se analizará en conjunto con los directivos de la empresa, y de esta manera se podrá determinar el grado de cumplimiento, compromiso y niveles de productividad.

En forma general y con el fin de conseguir una mayor eficacia y eficiencia en las actividades de capacitación, se implementará, en la medida de lo posible, los tres diferentes tipos de evaluación: procesos, impactos y de resultados.

La evaluación de los procesos se referirá a los procedimientos y las tareas que se realizan al ejecutar la capacitación. La evaluación de impactos, se referirá a la medición de resultados mientras se realiza la capacitación. La evaluación de resultados se refiere a la medición inmediata de datos descriptivos de los cambios que se encuentran a propósito de la capacitación. La evaluación se realizará en el transcurso de la capacitación en el entorno y actitudes del personal. Se analizará si el cumplimiento de objetivos se está llevando a cabo de acuerdo a la planeación de la empresa.

5.05 SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

El seguimiento se realizará de acuerdo a la ejecución del plan de capacitación, según las políticas del mismo (modalidades calificadas en porcentajes) para cada uno de los participantes (empleados).

Se lo realizará con el fin de llegar al pico mas alto de cumplimiento del Plan de Capacitación así como, la recolección de información para futuros eventos.

Es evidente que la persona que realiza el seguimiento no es un observador neutro, sino un ente que cuenta con la información suficiente y directa para coordinar el desarrollo efectivo del plan de capacitación.

5.06 Programa del Plan de Capacitación

5.06.01Temas del Plan de Capacitación

1.- Gastronomía (Introducción).

2.- Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos.

3.- Técnica del Garnish.

4.- Sommelier de Cacao y chocolate.

5.- Cakes & Sweetmeats.

6.- Charcuterie (cortes de carnes).

7.- Panadería y Pastillaje y Decoración (cakes y bocados).

5.06.03 Actividades

- Elaboración del programa general del evento.
- Selección de la escuela de capacitación.
- Contratación de la escuela de capacitación.

5.06.04 Duración:

Veinte y cuatro horas, distribuidas en tres semanas, dos horas diarias de lunes a jueves.

5.06.05 Horario:

De 17h00 a 19h00 con un receso de 10 minutos entre las 18h20 a 18h30.

5.06.06 Metodología:

- Teórica.

- Práctica.

- Audiovisuales.

- Talleres de aplicación.

5.07 TEMARIO

No.	TEMAS	CONTENIDO GENERAL
1.	Gastronomía	Introducción a la Gastronomía Definición Conceptos
2.	Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	Fuentes de Contaminación de Alimentos Intoxicaciones alimenticias Higiene Personal, hábitos y salud Los alimentos y su manipulación Factores que determinan el desarrollo de Microorganismos Condiciones higienicosanitarias Lucha contra plagas
3.	Técnica de Garnish	Garnish Básico Elaboración de floreros con rábano, pepinillo, papanabo, remolacha, zanahoria, diacon, jicama. Técnica de mukimono trabajos con sandía, papaya, melón. Tallado y armado con sandía, melón.
4.	Cakes y Sweetmeats	Decoración con galletas óreo y frosting Decoración con frosting de chocolate blanco Decoración con frosting, chocolate y moka
5.	Charcuterie	Orígenes, cortes Mezclas, grasas Sal, Agentes de curado, azúcar, especies
6.	Sommelier de Cacao y Chocolate	Cacao cultura. Chocolate artesanal. Recetas de chocolate aplicado a la repostería. Recetas de chocolate aplicado a la gastronomía. Escultura en chocolate. Talleres.
7.	Panadería, Pastillaje y Decoración	Masas básicas en pastelería (dulces y bocados). Masas básicas bocados de sal. Agregados opcionales frutas secas, granos ,chocolate, saborizantes y aromas

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.01 Gastronomía

Introducción a la Gastronomía

Definición

Conceptos Definición, (videos) teoría y práctica.

Figura 5 Gastronomía
Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.02 Buenas Prácticas de Manicpulación de Alimentos

Las personas que manipulan alimentos son una de las principales fuentes de contaminación. Los seres humanos albergan gérmenes en ciertas partes de su cuerpo que pueden transmitirse a los alimentos al entrar en contacto con ellos y causar enfermedad. La piel, las manos, la nariz, la boca, los oídos y el pelo son partes del cuerpo humano a las que se debe prestar especial atención cuando se manipulan alimentos. También debe tenerse especial cuidado con los cortes o heridas, con el tipo

de ropa que se utiliza durante el trabajo, con los objetos personales y con los hábitos higiénicos en general

Figura 6 Manipulación de alimentos

Fuente: Estudio de campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Operación de alimentos con sistema HACCP (Análisis de peligro y puntos críticos de control) (Hazard Analysis Critical Control Points) Definición, (videos) teoría y práctica

El HACCP se define como un sistema de prevención para evitar la contaminación alimentaria que garantiza una seguridad en los alimentos. En el cual se identifica, evalúa, se previene y se lleva un registro de todos los riesgos de contaminación a lo largo de toda la cadena de producción desde el inicio hasta que llega a manos del consumidor.

Figura 7 El HACCP

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Congelamiento de alimentos (Plátano) Definición, explicación y prácticas

El plátano es una de las frutas que más gustan a todos, **cómo congelar plátanos**, y vamos a ver las distintas formas de hacerlo. El plátano se puede congelar entero y con su piel, lo que resulta muy cómodo a priori, simplemente hay que lavar y secar los plátanos enteros y ponerlos en el congelador, su piel protege la pulpa, pero si se desea se puede introducir en una bolsa de congelación.

Figura 4 Congelamiento de alimentos

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Escaldar Alimentos Definición, explicación, videos y prácticas

La técnica es muy sencilla e igual a la que se realiza para pelar otros alimentos, por ejemplo los tomates. Ya sabéis que si los tomates se ponen en aguar hirviendo unos segundos, la piel se retira después muy fácilmente. En el caso de las almendras el procedimiento es el mismo como os hemos comentado, se trata de escaldarlas, pero el tiempo cambia.

Figura 9 Escaldar Alimentos

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Escalfar huevos Definición, explicación y prácticas

Cuando se tienen que hacer muchos huevos de codorniz escalfados para elaborar un aperitivo o un plato para los invitados, no hay que asustarse, el proceso de elaboración es muy sencillo y rápido.

Figura 10 Escalfar huevos

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Cortes con decoración Explicación y prácticas

Un corte decorativo utilizado para algunas hortalizas como la zanahoria, la patata, la calabaza, etc., es el corte en rombo o diamante. Puedes ver un vídeo demostrativo sobre este tipo de corte que se realiza para recetas en las que las hortalizas tienen que aportar vistosidad además de sabor, por ejemplo tablas y picadas

Figura 11 Cortes con decoración

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.03 Técnica del Garnish

Se denomina “garnish” al arte de tallar distintas figuras en verduras y frutas, para presentarlas en una mesa donde los alimentos están distribuidos o montados en forma de buffet, para que los comensales se fascinen al contemplar las maravillas que solo algunos cocineros pueden crear en base a su paciencia y creatividad.

Figura 12 Técnica del Garnish

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Uso y manejo de cuchillos, estiletes, navajas, saca comedones, semilleros, etc.

Figura 13 manejo de cuchillos

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 14 Técnica en Cortes diagonales

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Técnica en Cortes diagonales, Técnica, definición, práctica

Esta técnica es utilizada generalmente en frutas y verduras para realizar la decoración que tenga en mente elaborar.

Figura 15 Técnica en Cortes diagonales,

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Técnica en Cortes circulares, Técnica, definición, práctica

Figura 16 Técnica en Cortes circulares
Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

Técnica en Cortes mixtos Técnica, definición, práctica

Figura 17 Técnica en Cortes mixtos
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 18 Técnica en Cortes mixtos 2
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Cortes Finos Explicación y prácticas

El corte en fetas se utiliza con muchos alimentos, aunque principalmente se denomina así cuando se habla de quesos y fiambres. Se trata de un corte fino en lonchas.

Figura 19 Cortes Finos

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Cortes con decoración Explicación y prácticas

Técnicas de montaje y servicio cortes, sabores, mezclas y práctica

Figura 20 Técnicas de montaje y servicio

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 21 Técnicas de montaje y servicio

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.04 Cakes & Sweetmeats

Hechos a base de bizcochuelos, tienen la particularidad de estar siempre decorados de formas divertidas, artesanales y creativas que los hacen muy atractivos y seductores al paladar.

Figura 5 Cakes & Sweetmeats

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.05 Charcuterie

La palabra Charcuterie proviene del francés que resume del que se dedica a preparar cociendo la carne de animales comestibles asi como la de cerdo: salchichas, morcillas, chorizos, embutidos, patee, etc. Su equivlente en castellano es Carnicería.

Figura 23 Cortes de carnes

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.06 Sommelier de cacao y chocolate

Poder contar con las herramientas técnicas para analizar los chocolates, como también el resultado de su combinación con las distintas bebidas, es importante tanto para el profesional como para el amateur. Elegir cuáles son los mejores chocolates para proponer en cada maridaje requiere de un exhaustivo análisis y de tiempo y dedicación.

Los asistentes se reúnen en cada encuentro para compartir y disfrutar variedad de chocolates en un trabajo interactivo con todas las bases técnicas necesarias.

En este curso aprenderán a maridar los chocolates con varias bebidas e incursionar en combinaciones no muy tradicionales, para ir descubriendo sabores nunca antes pensados. Todo esto en el marco de un aprendizaje escalonado, evolucionando en la apreciación de los parámetros organolépticos, realizando un recorrido por los sentidos para reconocer cualidades y calidades.

Figura 24 Sommelier de Cacao y chocolate

Fuente: http://culinaryschool.ici-luzern.com/
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.07.07 Panadería, Pastillaje y Decoración

Manejar técnicas de panificación para confeccionar y aplicar preparaciones y recetas clásicas.

Identificar y clasificar los diferentes tipos de materias primas para evaluar la variedad y calidad de las masas de levadura dulces artesanales.

Incentivar la creatividad a fin de incrementar la variedad de sabores y texturas en el armado de una panera.

El pastillaje y la pasta de goma (gum paste) van a la par. Son masas especiales para elaborar figuras planas, cortar partes y formar estructuras como casas, iglesias, cómodas, etc., o piezas rígidas porque secan y endurecen rápidamente. El pastillaje en su preparación más sencilla, se elabora con base en gelatina sin sabor. Otro pastillaje, que yo reconozco más como pasta de goma, se elabora con CMC, ingrediente que aporta mucha elasticidad a la masa o condición de goma a la que prácticamente se le atribuye el nombre. Por esta condición, esta masa también se emplea para hacer flores.

La posibilidad de decorar con figuras de pastillaje es muy amplia y el propósito de este tutorial es mostrar cómo con figuras fáciles se logran decoraciones especiales y creativas para tortas, pasteles, tartas o cakes.

Figura 25 Panadería, Pastillaje y Decoración

Fuente: Estdio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Accesorios para pastillaje y decoración

Figura 26 Accesorios para pastillaje y decoración

Figura 27 Acesorios para pastillaje y decoración

Figura 6 Cortadores para fondant

Figura 7 Boquillas para decoración de cremas y salsas

5.08 Actividad de la Empresa

Tus Mejores Momentos es una empresa que se dedica al servicio de catering con la elaboración de tablitas, bocaditos y tortas con motivos personalizados de acuerdo al gusto y necesidad del cliente.

Figura 8 Bocado de Dulce

Figura 9 Tabla Mixta

Figura 10 Tabla Individual

Figura 11 Torta Personalizada
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 12 Frutilla con Crema
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Figura 13 Torta Personalizada 2
Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.09 Justificación

La capacitación del personal se ha convertido en un aspecto estratégico e importante para alcanzar el éxito en una organización. Es indispensable entonces invertir en capacitación efectiva para dar un valor agregado al trabajador y a la empresa, ya que de esta depende que se desarrolle y alcance mayor productividad, mejorando los conocimientos de los trabajadores e imagen empresarial.

La capacitación brinda a los miembros de la empresa la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevas (Bohlander, 12 edición). La capacitación depende de la organización de la empresa y de las necesidades que tiene para desarrollarse en el campo del conocimiento y el desarrollo de las actividades. Sin duda alguna el recurso más importante en toda empresa u organización está conformado por el capital humano. Siendo de vital importancia dentro de una empresa que presta servicios la influencia del personal en el rendimiento diario y la calidad de los servicios que ofrece.

Un personal motivado trabajará en equipo, convirtiéndose en los cimientos que las empresas con éxito sustentan sus metas y logros alcanzados.

La falta de preparación y conocimientos en ciertas áreas especializadas hace que la economía de la empresa se vea afectada con la baja productividad, por tanto se

presentan tiempos muertos para los empleados que significan un desbalance dentro de los objetivos que quiere alcanzar la empresa, esto conlleva pérdida de clientes y de la mano un clima laboral deteriorado.

Cabe indicar que en la mayoría de empresas, la motivación y el buen clima laboral no son un aporte suficiente para la obtener mayores ingresos económicos.

Por esta razón se ha visto la necesidad de implementar el tema de la capacitación como uno de los elementos de vital importancia con el fin de recuperar a los clientes y por ende la imagen empresarial.

5.10 Filosofía Empresarial

5.10.01 Misión

Tus Mejores Momentos es una empresa dedicada a la elaboración de productos personalizados, utilizando la innovación en los diseños y una materia prima de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes, promoviendo el desarrollo integral del personal y fomentando la motivación , eficiencia, desarrollo y mejora contínua en todos los ámbitos de la empresa.

5.10.02 Visión

Tus Mejores Momentos espera ser reconocida en el mercado local como la mejor empresa de catering que brinda servicio de calidad y que ofrece los mejores productos personalizados de acuerdo a los gustos y necesidades de los más exigentes paladares.

5.10.03 Organigrama

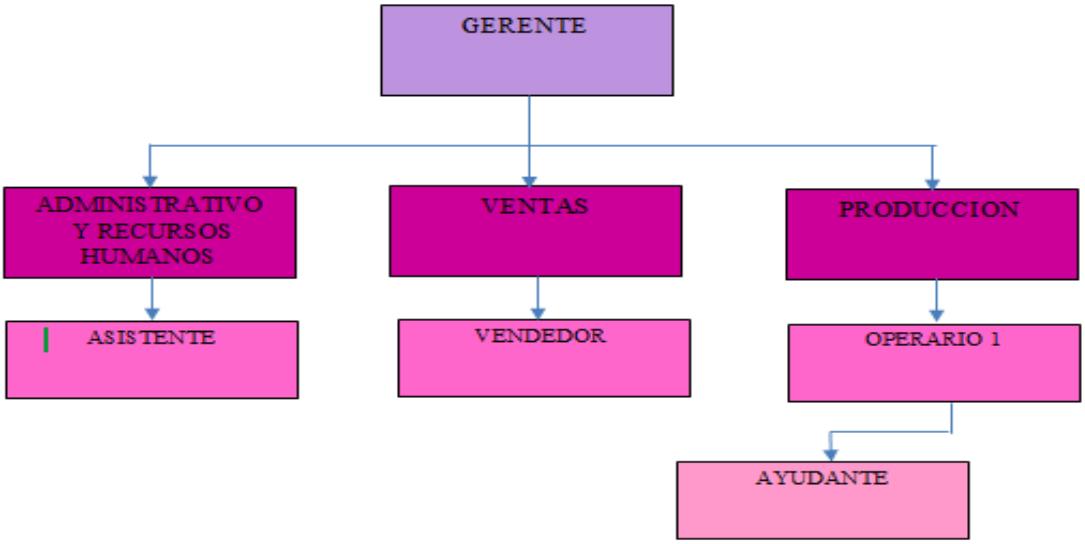


Figura 14 Organigrama

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

5.11 Descripción de la herramienta metodológica

5.11.01 Marco Teórico

Concepto de Capacitación: " La capacitación consite en un actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Esta actividad debe ofrecer a la organización un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que se desempeñe cien en sus funciones y pueda descubrir las reales necesidades empresariales".

La capacitación está encaminada hacia el perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones que le han sido asignadas,produciendo resultados de calidad, brindando excelentes servicios a sus clientes, previniendo y solucionando anticiadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación se logra qie el perfil del trabajador se adecúe al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido para el puesto de trabajo.

Para Senge[3] " aprender en las organizaciones significa sometese a la prueba contínea de la experiencia y transformar esa experiencia en un

conocimiento que sea accesible a toda la organización y pertinente a su propósito central".

"La capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas". [4]La primera ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda la vida laboral o profesional de la persona y puede ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desaroollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello a más largo plazo y a partir de obligaciones que puede estar ejecutando en la actualidad[5].

Según Siliceo[6], "el punto de partida son las diferencias y carencias que se detectan en el personal que ocupa un determinado puesto de trabajo en la actualidad o que puede ocupar un determinado puesto a corto plazo. El punto de llegada es la formación de érsonal. En medio se sitúan tres niveles estratégicos; el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo del personal. " Se dice que el esquema de formación se nutre de las metas que están vigentes en la entidad que pone en marcha un programa de

formación. Cada uno de los tres niveles estratégicos saca a la luz que es lo qué espera del personal en cada uno de los programas en que participa.

[2]SILICEO, Alfonso.Capacitación y Desarrollo de Personal. Limusa Noriega Editores.México 2004. Página 25.

[3]SENGE, Peter. La Quinta Disciplina. En la Práctica. Ediciones Juan Granica S.A. Argentina 2006.Página 51.

[4]SILICEO. Op. Cit. Página 27.

5.11.02 Enfoque de la investigación

La investigación cualitativa.- como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.(Hernández, 2006). De acuerdo al análisis realizado el enfoque de la investigación es cualitativo ya que me voy a basar en la descripción de los procedimientos a realizar para la elaboración de los productos de la empresa Tus Mejores Momentos.

5.11.03 Modalidad básica de la investigación

La investigación está dirigida especialmente a brindar un servicio de calidad a los clientes, elaborando un Plan de Capacitación para los empleados de la empresa Tus Mejores Momentos, ubicada en el sector centro norte del Distrito Metropolitano de Quito. De acuerdo al análisis realizado se hizo un enfoque en el tema de la pérdida de clientes por presentar productos elaborados en formas comunes y sencillas sin que atraigan a los clientes, esto ayudó a mirar de una manera mas amplia el problema que existe a la hora de preparar los productos que ofrece la empresa Tus Mejores Momentos para lo cual se utilizó la herramienta de la entrevista a los propietarios, empleados y clientes llegando a determinar la causa del problema.

5.11.04 Tipo de investigación a realizar

Para la investigación del presente trabajo se utilizara el siguiente tipo de investigación:

Descriptiva.- consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia, desde el punto de vista científico, describir es medir. (Sampieri, 2003)

En este tipo de investigación los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis, exponen y resumen la informaciónde manera cuidadosa y luego se analizan para tener un conocimiento más amplio del tema.

Documental.- La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar. (Cazares, 2000)

En el caso de la empresa Tus Mejores Momentos se realizó documental porque se analizaron las entrevistas a los empleados y clientes de la empresa de los cuales obtenemos gran cantidad de información.

5.12.05 Etapas de la investigación

- Analizar el diagnóstico de la situación económica actual de la empresa Tus Mejores Momentos, se miran las causas más relevantes que generan la pérdida de clientes mediante la entrevista a empleados de la empresa.
- Elaborar e implementar el Plan de Capacitación para la empresa Tus Mejores Momentos, con el fin de recuperar a nuestros clientes y la imagen institucional y la motivación del personal.

5.02.06 Población y muestra

La empresa Tus Mejores Momentos cuenta con 7 empleados en total, por lo que se considera a todos ellos para realizar la investigación. Por ser una población pequeña

para ralizar el estudio, no hay necesidad de utilizar la fórmula estadística para determinar el tamaño de la muestra.

Personal administrativo: 2

Personal ventas: 2

Personal en artes culinarias: 3

5.11.07 Recolección de la información

La recolección de toda la información para realizar el estudio de investigación se obtuvo de la empresa Tus Mejores Momentos, a través de las entrevistas realizadas a los empleados y ciertos clientes. Las fuentes de información que servirán para el proyecto se obtendrán de libros, consultas en internet, tesis de elaboración e implementación de manuales y algunos libros de recursos humanos.

5.11.08 Técnica de recolección de datos

5.11.08.01 Entrevista.- las entrevistas implican que una persona calificada aplique el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas. (Hernández, 2006). Dentro del campo de la investigación consiste en lograr respuestas válidas y fiables acerca de lo que se quiere conocer, además la entrevista es una de las herramientas más utilizadas para obtener datos relevantes.

5.11.08.02.01 Modelo de Entrevista para los empleados

1.- ¿Está satisfecho con la elaboración de los productos que ofrece la empresa?

2.- ¿Cree usted que sería recomendable promocionar nuevos productos y por qué?

3.- ¿Cree que sería necesario implementar un Plan de capacitación y actualización?

4.- ¿Conoce usted algún plan de actualización en técnicas especialzadas en artes culinarias para la mejor presentación de los productos que ofrece la empresa?

5.- ¿Se está preparando académicamente en alguna rama específica?

5.11.08.02.09 Matriz de Análisis de la Entrevista realizada

Pregunta 1.- ¿Está satisfecho con la elaboración de los productos que ofrece la empresa?

ENTREVISTADO	CATEGORIZACIÓN	ANÁLISIS
EMPLEADO 1 Si estoy satisfecho pero me gustaría que podamos ofrecer algo más	Me gustaría que podamos ofrecer algo más	Según las respuestas obtenidas de los empleados entrevistados en la Pregunta 1, se observa que se necesita elaborar e implementar un Plan de Capacitación enfocado en nuevas técnicas que permitan desarrollar las aptitudes, las destrezas habilidades e ingenio del personal que elabora las tablas, bocados y tortas personalizadas. Los empleados sienten la necesidad de aprender más acerca de ciertas técnicas que van a ayudar a que la imagen de los productos sea más técnica y se realice de forma profesional. Se observa el interés que tienen los empleados por capacitarse y aprender mas técnicas para que ser líderess en el mercado.
EMPLEADO 2 Si, aunque los productos no estan mal presentados se necesita una actualización	Se necesita una actualización	
EMPLEADO 3 No estoy satisfecho necesito aprender mas técnicas para elaborar diseños con verduras y frutas y que guste mas a los clientes	Necesito aprender mas técnicas para elaborar diseños con verduras y frutas y que gusten mas a los clientes	
EMPLEADO 4 Siento que hace falta contar con mas tecnicas que llamen la atención a los clientes	Siento que hace falta contar con mas tecnicas que llamen la atención a los clientes	
EMPLEADO 5 si me encuentro satisfecho aunque si sería interesante poder impactar con nuevos productos a los clientes	Sería interesante poder impactar con nuevos productos a los clientes	
EMPLEADO 6 Si estoy satisfecho solo necesitan un poco mas de técnicas que le den un valor agregado a la presentacion de los productos	Solo necesitan un poco mas de técnicas que le den un valor agregado a la presentacion de los productos	
EMPLEADO 7 Si estoy satisfecho y me gustan los productos que ofrecemos pero siento la necesidad de adquirir mas conocimientos y tener tecnicas para hacer cosas diferentes	Me gustan los productos que ofrecemos pero siento la necesidad de adquirir mas conocimientos y tener tecnicas para hacer cosas diferentes	

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Pregunta 2.- ¿Cree usted que sería recomendable promocionar nuevos productos y porqué?

ENTREVISTADO	CATEGORIZACIÓN	ANÁLISIS
EMPLEADO 1 Si sería recomendable porque siempre es bueno tener variedad de productos de manera que los clientes tengan varias opciones	Es bueno tener variedad de productos de manera que los clientes tengan varias opciones	Según las respuestas obtenidas de los empleados entrevistados en la Pregunta 2, se puede observar que la implementación de nuevos productos a la carta que ofrece la empresa sería darle un valor agregado y además se fortalecería la imagen institucional; y el clima laboral sería distinto, con empleados motivados y contentos de prestar sus servicios en una empresa que se va dando a conocer de a poco por el esfuerzo de ellos.
EMPLEADO 2 Si, siempre es bueno dar un giro y tener nuevos retos	Es bueno dar un giro y tener nuevos retos	
EMPLEADO 3 Si sería muy interesante porder ofrecer nuevas alternativas de tablas pueden ser personasles tortas empresariales etc.	Si sería muy interesante poder ofrecer nuevas alternativas de tablas que pueden ser personales, tortas empresariales etc.	
EMPLEADO 4 Si definitivamente sería una buena idea poder ofrecer productos nuevos e incluso los anteriores transformarles y hacerlos que tengan otra imagen	Buena idea poder ofrecer productos nuevos e incluso los anteriores transformarles y hacerlos que tengan otra imagen	
EMPLEADO 5 Si sería interesante poder impactar con nuevos productos a los clientes	Sería interesante poder impactar con nuevos productos a los clientes	
EMPLEADO 6 Si estoy de acuerdo totalmente, porque siempre los clientes buscan nuevas alternativas que satisfagan sus necesidades y porque además les gustan las innovaciones	Solo necesitan un poco mas de técnicas que le den un valor agregado a la presentacion de los productos	
EMPLEADO 7 Creo que sería una magnifica idea poder renovar nuestra carta de productos	Magnifica idea poder renovar nuestra carta de productos	

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Pregunta 3.- ¿Cree que sería necesario implementar un Plan de capacitación y

ENTREVISTADO	CATEGORIZACIÓN	ANÁLISIS
EMPLEADO 1 Si definitivamente sería lo que le hace falta a la empresa para que se posicione en el mercado como una de las mejores en ventas de este tipo	Le hace falta a la empresa para que se posicione en el mercado como una de las mejores en ventas de este tipo	Según las respuestas obtenidas de los empleados entrevistados en la Pregunta 3, se puede observar que la implementación de un capacitación y actualización es de mucho interés para los empleados, están interesados no únicamente en recibir capacitación enfocada en las artes culinarias sino tambien en otros ámbitos como atención al cliente, etc. La capacitaci+ón es necesaria para mantener a un personal motivado y esto crea estabilidad laboral generando un clima laboral adecuado y brindando un servicio de calidad a los clientes.
EMPLEADO 2 Si, es importante contar con personal capacitado y de esta manera ellos tienen mejor actitud y se sitenten motivados	Contar con personal capacitado tienen mejor actitud y se sitenten motivados	
EMPLEADO 3 Si sería muy interesante que nos den un curso de capacitación en diferentes técnicas y que se ajusten a nuestras necesidades a fin de poder atender de mejor a los clientes	Interesante que nos den un curso de capacitación en diferentes técnicas y que se ajusten a nuestras necesidades a fin de poder atender de mejor manera a los clientes	
EMPLEADO 4 Si, claro que si, el personal siemrpe debe estar de la mano con los avances y las actualizaciones de los artes culinarios de esta manera podemos ofrecer productos mejor elaborados a nuestros clientes	El personal siemrpe debe estar de la mano con los avances y las actualizaciones de los artes culinarios de esta manera podemos ofrecer productos mejor elaborados a nuestros clientes	
EMPLEADO 5 Siempre es necesario que se mantenga un plan de capacitación en la empresa para poder competir con otras de similares caracteríticas y saber que los clientes prefieren a Tus Mejores Momentos	Es necesario que se mantenga un plan de capacitación en la empresa para poder competir con otras de similares caracteríticas y saber que los clientes prefieren a Tus Mejores Momentos	
EMPLEADO 6 Si creo que es necesario siempre estar a la vanguardia e ir de la mano con la nuevas técnicas culinarias y desarrollar la imaginación elaborando nuevos platos	Solo necesitan un poco mas de técnicas que le den un valor agregado a la presentacion de los productos	
EMPLEADO 7 Claro que es necesario que exista un plan de capacitación puede ser de atención al cliente tanto interno como externo cualquier capacitación es bienvenidad y mas aún si se enfoca en una especialidad culinaria	Es necesario que exista un plan de capacitación puede ser de atención al cliente tanto interno como externo cualquier capacitación es bienvenidad y mas aún si se enfoca en una especialidad culinaria	

Pregunta 4.- ¿Conoce usted algún plan de actualización en técnicas especialzadas en artes culinarios para la mejor presentación de los productos que ofrece la empresa?

ENTREVISTADO	CATEGORIZACIÓN	ANÁLISIS
EMPLEADO 1 No conozco pero sería interesante saber en donde hay este tipo de capacitaciones para que pueda asistir el personal	Sería interesante saber en donde hay este tipo de capacitaciones para que pueda asistir el personal	Según las respuestas obtenidas de los empleados entrevistados en la Pregunta 4, se puede observar que la mayoría de empleados conoce lugares que se especializan en dictar curos de capacitación y actualización en diferentes técnicas, estas cpacitaciones podrían ser en distintas áreas ya sea en servicio al cliente, en técnicas especializadas en elaboración de tablas y bocados, organización de eventos y demas,estiman conveniente recibir un curso de capcitacion en buenas pr´caticas de manioulacipon de alimentos como información básica a poarte de las técnicas en diferentes estilos culinarios.
EMPLEADO 2 Si hay algunas capacitaciones en artes culinarias y deben haber técnicas especializadas en elaboración y diseño de tablas	Si hay algunas capacitaciones en artes culinarias y deben haber técnicas especializadas en elaboración y diseño de tablas	
EMPLEADO 3 Si de hecho hay una que se llama técnica de Garnish que me parece que sería de mucha utilidad para el área en la que me desempeño.	Se llama técnica de Garnish que me parece que sería de mucha utilidad para el área en la que me desempeño.	
EMPLEADO 4 Si, de hecho hay lugares de artes culinarias en las que enseñan desde las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos hasta las últimas actualizaciones en el tema.	Hay lugares de artes culinarias en las que enseñan desde las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos hasta las últimas actualizaciones en el tema.	
EMPLEADO 5 Si siempre es necesario que se mantenga un plan de capacitación en la empresa para poder competir con otras de similares caracteríticas y saber que los clientes prefieren a Tus Mejores Momentos	Es necesario que se mantenga un plan de capacitación en la empresa para poder competir con otras de similares caracteríticas y saber que los clientes prefieren a Tus Mejores Momentos.	
EMPLEADO 6 Si hay escuelas de gastronomía en las que dictan cursos especializados en diferentes técnicas que pueden servir para actualizar e innovar la presentación de los productos que ofrecemos aquí ofrecemos.	Hay escuelas de gastronomía en las que dictan cursos especializados en diferentes técnicas que pueden servir para actualizar e innovar la presentación de los productos que ofrecemos aquí ofrecemos.	
EMPLEADO 7 Si hay escuelas de gastronomía en las que dictan cursos de tecnicas especializadas en ciertas áreas podríamos escoger de acuerdo a nuestra necesidad.	Puede ser de atención al cliente tanto interno como externo cualquier capacitación es bienvenidad y mas aún si se enfoca en una especialidad culinaria	

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Pregunta 5.- ¿Se está preparando académicamente en alguna rama específica?

ENTREVISTADO	CATEGORIZACIÓN	ANÁLISIS
EMPLEADO 1 No por el momento	No por el momento	Según las respuestas obtenidas de los empleados entrevistados en la Pregunta 5, se puede observar que la mayoría de empleados no se encuentran estudiando ninguna asignatura por el momento, sin embargo se mira la disposición se personal para realizar cualquier tipo de capacitación y mucho más si son capacitaciones en las ramas especializadas en las actividades que realizan en el diario vivir.
EMPLEADO 2 Si estoy estudiando Inglés	Si estoy estudiando Inglés	
EMPLEADO 3 No por el momento pero si pienso estudiar algo relacionado con gastronomía	No por el momento pero si pienso estudiar algo relacionado con gastronomía	
EMPLEADO 4 Estoy estudianto Inglés	Estoy estudianto Inglés	
EMPLEADO 5 No estoy estudiando nada al momento	No estoy estudiando nada al momento	
EMPLEADO 6 No estoy estudiando nada al momento	No estoy estudiando nada al momento	
EMPLEADO 7 No estoy estudiando por el momento	No estoy estudiando por el momento	

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tus Mejores Momentos

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos Humanos

Conformado por participantes, facilitadores y expositores especializados en las técnicas de gastronomía.

6.02 Recursos Materiales

Comestibles.- Todos aquellos materiales que se necesitan para realizar las prácticas en el arte de embellecer los alimentos, así como frutas, verduras, lácteos, carnes y embutidos en cantidades pequeñas.

Infraestructura.- Las actividades de capacitación se desarrollaran en las aulas de la Escuela de Capcaitación al cual asistirán los empleados.

Accesorios y utensilios.- Los accesorios y utensilios son: cuchillos de varias dimensiones y formas, cinceles, expendedoras de salsas y cremas, cortadores plásticos y rotadores, bolillos llanos y tallados, entre otros, son los necesarios para realizar las técnicas especializadas en garnish, decoración y pastillaje

6.03 Recursos Económicos - Financiamiento

El monto que se invertirá en el plan de capacitación, será financiado con ingresos propios de la microempresa.

Tabla 8 Presupuesto de Accesorios y Utensilios

ITEM No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Bolillo de acrílico llano para fondant	1	2	15,00	30,00
2	Bolillo de acrílico tallado para fondant	1	1	25,00	25,00
3	Cinceles	1	2	7,00	14,00
4	Cortador de plástico	12	2	3,50	7,00
5	Rotador	1	2	5,00	10,00
6	Bailarina	1	1	14,00	14,00
7	Manga expendedora	1	5	2,20	11,00
8	Espátula lengua de gato	1	2	15,00	30,00
9	Cortador circular	1	2	4,50	9,00
10	Boquilla decoración	1	1	10,00	10,00
11	Antideslizante de alimentos	1	2	3,50	7,00
13	Palillo decoración	10	2	3,80	7,60
14	Set de cuchillos garnish	1	2	18,00	36,00
15	Moldes varios	1	2	40,00	80,00
16	Cajas	36	2	25,00	50,00
18	Cobertores varios tamaños	36	2	5,00	10,00
19	Espuma flex	5	2	10,00	20,00
20	Palos de pincho	100	2	2,00	4,00
21	Recipientes salseros desechables	24	2	4,00	8,00
22	Guantes	12	5	3,00	15,00
23	Mandil	1	4	7,50	30,00
24	Malla para cabello	1	5	5,00	25,00
25	Bandejas desechables	24	2	6,00	12,00
		TOTAL SIN IVA			464,60
		12 % IVA			55,75
		TOTAL A PAGAR			520,35

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tabla 9 Presupuesto de Materiales incluídos en el curso de capacitación

ITEM No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Harina	1	2	3,50	7,00
2	Huevos	30	1	4,50	4,50
3	Mantequilla	1	2	5,00	10,00
4	Escencias	12	2	4,00	8,00
5	Fondant	1	2	6,00	12,00
6	Colorantes	12	1	14,00	14,00
7	Edulcorantes	1	2	2,20	4,40
8	Marcadores de alimentos	6	1	10,00	10,00
9	Azúcar	1	1	4,50	4,50
10	Sal	1	1	4,00	4,00
11	Aceite	1	1	4,50	4,50
13	Frutas	1	1	20,00	20,00
14	Verduras	1	2	20,00	40,00
15	Variedad de quesos	1	2	20,00	40,00
16	Variedad de jamones	1	2	20,00	40,00
18	Acheto Balsámico	1	1	4,00	4,00
19	Salsa de Soja	1	1	4,00	4,00
20	Vinagre	1	1	2,00	2,00
21	Crema agria	1	1	4,00	4,00
22	Salsa de tomate	1	1	3,00	3,00
23	Mayonesa	1	1	3,00	3,00
24	Relish	1	1	5,00	5,00
25	Aceitunas, picles	1	1	6,00	6,00
		TOTAL A PAGAR			253,90

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tabla 10 Presupuesto del Curso de capacitación

ITEM No.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Curso de capacitación y actualización de diferentes técnicas	1	2	150,00	300,00
2	Materiales	1	2	126,95	253,90
		TOTAL SIN IVA			553,90
		12 % IVA			66,47
		TOTAL A PAGAR			620,37

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tabla 11 Cronograma del Plan de Capacitación

CONTENIDO	ACTIVIDADES	HORARIO
DIA 1		
Bienvenida por parte de los capacitadores	Entrega de materiales e insumos	17h00 - 17h30
Gastronomía	Introducción a la Gastronomía Videos	17h30 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
Retroalimentación primer día	Definiciones y conceptos	18h30 - 19h00
DIA 2		
Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos	Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos Definición, teoría	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Videos Práctica	18h30 - 19h00
DIA 3		
Técnica del Garnish	Uso y manejo de utensilios y accesorios	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Que función tienen cada uno de los accesorios Cuándo utilizar	18h30 - 19h00
DIA 4		
Técnica del Garnish	Deficiones, explicación	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Videos Práctica y aplicación en frutas y verduras	18h30 - 19h00

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

CONTENIDO	ACTIVIDADES	HORARIO
DIA 5		
Técnica del Garnish	Deficiones, explicación	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Videos Práctica y aplicación en frutas y verduras	18h30 - 19h00
DIA 6		
Cakes & Sweetmeats	Deficiones, explicación	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Videos Práctica y aplicación	18h30 - 19h00
DIA 7		
Cakes & Sweetmeats	Definiciónes y conceptos	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Práctica y aplicación	18h30 - 19h00
DIA 8		
Charcuterie	Deficiones, explicación	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Videos Práctica y aplicación en frutas y verduras	18h30 - 19h00

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

CONTENIDO	ACTIVIDADES	HORARIO
DIA 9		
Charcuterie	Definiciones y conceptos Para qué sirve esta técnica	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Prácticas y recomendaciones	18h30 - 19h00
DIA 10		
Sommelier de cacao y chocolate	Definiciones y conceptos Para qué sirve esta técnica	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Prácticas y recomendaciones	18h30 - 19h00
DIA 11		
Panadería, Pastillaje y decoración	Definiciónes y conceptos Cuándo usar esta técnica Cómo reconocer el corte de las carnes	17h00 - 18h20
	Receso	18h20 - 18h30
	Práctica	18h30 - 19h00
DIA 12		
Examen Final y Clausura del Curso	Rendición de examen final teórico y práctico Entrega de certificado de aprobación del curso	17h00 - 19h00

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tabla 12 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES																							
	NOVIEMBRE				DCIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TEMA DEL PROYECTO																								
CAP I																								
1.1 Contexto																								
1.2 Justificación																								
1.3 Definición Del Problema Central (Matriz T)																								
CAP.II																								
2.1 Mapeo De Involucrados																								
2.2 Matriz De Análisis De Involucrados																								
CAP.III																								
3.1.Arbol De Problemas																								
3.2 Árbol De Objetivos																								
CAP. IV																								
4.1 Matriz De Análisis De Alternativas																								
4.2 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos																								
4.3 Diagrama De Estrategias																								
4.4 Matriz de Marco Lógico																								
CAP. V																								
5.1 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)																								
5.2 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)																								
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta																								
CAP. VI																								
6.1 Recursos																								
6.2 Presupuesto																								
6.3 Cronograma																								

Fuente: Estudio de Campo
Elaborado por: Tatiana Narváez

Tus Mejores Momentos

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

La propuesta realizada en este proyecto de tesis contribuye a fortalecer el desempeño laboral y personal de los colaboradores de la empresa, permitiendo de esta manera que sientan el respaldo de los propietarios con el fin de que puedan desempeñar sus actividades de forma eficiente y efectiva.

El inconveniente presentado es la falta de capacitación y actualización en varias técnicas que permiten mejorar la calidad del trabajo en la elaboración de los productos que ofrece la empresa.

En el aspecto financiero la propuesta realizada considera un valor de USD. 620,37; costo que será cubierto en su totalidad por la empresa.

La elaboración del Plan de Capacitación nos permite conocer los aspectos más relevantes a ser analizados a fin de contar con personal capacitado, actualizado y listo para desempeñar sus funciones de forma eficiente.

Se concluye que una vez culminado el Plan de Capacitación; la empresa experimentó un cambio; puesto que el personal dotado de la capacitación y la actualización de las técnicas culinarias necesarias pone en práctica lo aprendido; mejora, innova y diseña nuevas formas y estruturas que antes ni lo imaginaba, de tal manera que los clientes se encuentran satisfechos y se ha logrado recuperar la imagen empresarial y con esto la captación de nuevos clientes, mejorando la actividad económica de la empresa.

El evento de capacitación que se llevó a cabo fue desarrollado en la escuela de capacitación, organizado por el departamento de Recursos Humanos a manera de cumplir con los mínimos estándares que obliga la planificación general de la empresa.

El cumplimiento de los objetivos, metas y visión de la empresa Tus Mejores Momentos se ven directamente afectados por el nivel de preparación con el que cuentan sus empleados.

Al no cumplir con la planificación de la empresa y no ejecutar el Plan de Capacitación, la empresa no podría cumplir con las metas estabecidas.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda fomentar una cultura de actualización dentro de la empresa; es decir realizar un plan anual de capacitación junto con el presupuesto, estableciendo cronogramas con el fin de mantener al personal totalmente actualizado en las técnicas innovadoras que presenta el arte culinario como tal, y en las ramas especializadas de la gastronomía.

Este proceso de capacitación debe ir de la mano con la evaluación, de tal manera que sean alertas de desempeño a fin de que el personal ponga en práctica, desarrolle y ejecute todos los conocimientos adquiridos.

Se recomienda que el presente plan de capacitación sea considerado por el departamento de Recursos Humanos o Talento Humano, a fin de que analice y aprueben la elaboración del Plan anual de capacitación de la empresa para la ejecución de otros planes de capacitación y actualización.

El éxito de una empresa depende de los conocimientos, las habilidades, las destrezas y competencias de sus empleados; una de las formas más eficientes para alcanzarlo es a través de la capacitación permanente, sin dejar de lado la parte motivacional en relación a incentivos, asensos, entre otros. La capacitación significa también un cambio de conducta y a través de este proceso se crea una cultura de aprendizaje, por lo que es fundamental realizar un inventario de necesidades antes de la

capacitación ya que de esta manera vamos a poder detectar las debilidades de nuestro personal en ciertas áreas del conocimiento.

El dar un seguimiento después de mencionado proceso constituye una parte importante ya que a través de evaluaciones y mediante la observación directa del desempeño de los trabajadores se podrá tomar decisiones asertivas y controlar el impacto y los resultados del plan de capacitación.

Bibliografía:

Benítez, J. (7 de Abril de 2014). Habría esperado más apoyo para el sector empresarial. *Diario Hoy*, pág. 1.

Cazares.(2000)*Scribd*.Recuperadoel2014,de http://es.scribd.com/doc/19058681/definiciones-Investigacion-Documental

Chiavenato, A. (2009). *Capacitación.*

Chiavenato, I. (2007). *Freelibros.org*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2014, de Freelibros.org: http://www.freelibros.org/administracion/administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones-8va-edicion-idalberto-chiavenato.html

Desarrollo, S. N. (7 de Febrero de 2013). *Foros Ecuador.ec*. Recuperado el 18 de Mayo de2014,de http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf

Fernández, J. C. (31 de Diciembre de 2007). *Slide Share*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2014, de Slide Share: http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033

Hernández. (2006). *Slide Share*. Recuperado el 2014, de http://es.slideshare.net/mmujica/metodologia-de-la-investigacion-6290115

Jackson, H. y. (2006).

M, R. (2003). *eumed.net*. Recuperado el 2014

Madhani. (2010). Obtenido de http://www.spentamexico.org/v6-n2/6(2)17-33.pdf

Noé, W. M. (2005). Recuperado el 26 de Septiembre de 2014

Rimsky.(2005)Obtenidode http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_b/capitulo2.pdf

Rusque. (2003). *eumed.net*. Recuperado el 15 de Septiembre de 2014

Sampieri, R. H. (2003).

Tamayo, M. T. (1997).

Werther.(1995).Obtenidode http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_b/capitulo2.pdf

AMAYA, Angela Natividad, Diseño e implementación de un sistema de capacitación de personal parel el I.E.O.S., Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Tesis de grado previa a la obtención de la licenciatura en psicología industrial, Quito, 1988.

GRADOS ESPINOSA, Jaime A; Capacitación y Desarrollo de personal. Técnicas de enseñanza- aprendizaje, Apoyos didácticos, Evaluación y seguimiento de la capacitación. Editorial TRILLAS, 2009.

Netgrafía

(www.rae.es) diccionario

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

(www.rrhh-web.com/capacitacion2.html)

(http://www.ehowenespanol.com/diferentes-ramas-gastronomia-info_479772/)

(http://www.historiacocina.com/es/historia-de-la-gastronomia-2)