



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA
PIZZERIA PIZZA PLANET UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

Autora: Ayala Cangás María Yolanda

Tutor(a): Ing. Diego Jarrín

Quito, Octubre 2014



DECLARATORIA

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

María Yolanda Ayala Cangás

C I: 171443568-0



CESIÓN DE DERECHOS

Yo, María Yolanda Ayala Cangas alumna de la escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

CI: 171443568-0



CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transparencia de derechos de la propiedad intelectual, por una parte, el estudiante: María Yolanda Ayala Cangas.

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

PRIMERA : ANTECEDENTE .- a) El cedente dentro del pensum de estudio en la carrera de Administración Turística Hotelera que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “ **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA PIZZERÍA PIZZA PLANET UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO**”, el cual incluye un cronograma de seis meses para la capacitación, para la cual se ha implementado los conocimientos adquiridos en su calidad de alumno. b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Tecnológico Superior Cordillera se desarrolla la creación del programa de ordenador, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos del autor que genera la obra

literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminando es de la plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA : CESIÓN Y TRANSPARENCIA .- con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa del ordenador descrito en las clausulas anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para si 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, prohibir entre otros : a) La reproducción a) La reproducción del programa de ordenador por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública de software ; c) la distribución publica de ejemplares o copias la comercialización, arrendamiento 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 del 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 el objetivo 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 contrato y por los derechos que derivan el mismo .

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

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y si esto no fuera factible, se solicitará las asistencias de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. en el evento que el conflicto no fuera resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutua acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que 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 renuncias a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral; c)Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; d) El procedimiento será confidencial y en derecho; e) El lugar



de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito; f) El idioma de arbitraje será el español; g) La reconvencción, en caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

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

En aceptación firman a los veinte y dos días del mes de octubre del dos mil catorce.

f) _____

f) _____

C.C.Nº 171443568-0

Tecnológico Cordillera

Instituto Cordillera

CEDENTE

CESIONARIO



AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, que me dio fortaleza en mis momentos más difíciles y lleno mi vida de enseñanzas y experiencias para obtener la felicidad.

Para quienes me apoyaron en todo los momentos de manera especial a mis maestros que han aportado en mi vida la enseñanzas para llegar a la cima.

A mis compañeros testigos de mis triunfos y fracasos.



DEDICATORIA

A mis padres con todo mi cariño y amor, que supieron guiarme y apoyarme para seguir en el camino del estudio y alcanzar una profesión y ser una mujer de bien para la sociedad.

A mis tías y primos que me impulsaron para seguir estudiando y que yo pudiera alcanzar mis sueños, por motivarme y darme siempre la mano cuando yo les necesitaba, para ustedes con todo mi amor y cariño, estarán siempre en mi corazón, este proyecto es para todos ustedes.



ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

| | |
|------------------------------------|-------|
| DECLARATORIA..... | I |
| CESIÓN DE DERECHOS..... | II |
| CONTRATO..... | III |
| AGRADECIMIENTO..... | VII |
| DEDICATORIA..... | VIII |
| ÍNDICE GENERAL..... | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | XII |
| ÍNDICES DE FIGURAS..... | XIII |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | XIV |
| ABSTRACT..... | XVI |
| INTRODUCCIÓN..... | XVIII |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1.01 ANTECEDENTES:..... | 1 |
| 1.02 CONTEXTO..... | 3 |
| 1.03 JUSTIFICACIÓN..... | 6 |
| 1.04 PROBLEMA CENTRAL..... | 6 |
| CAPÍTULO II:..... | 8 |
| 2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS..... | 8 |
| 2.02 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS..... | 9 |
| ANÁLISIS TEÓRICO..... | 9 |
| CAPÍTULO III..... | 11 |
| 3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS..... | 11 |



| | |
|---|----|
| 3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS..... | 12 |
| CAPÍTULO IV..... | 14 |
| 4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS | 14 |
| 4.02 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS | 19 |
| 4.03 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO..... | 20 |
| LA PROPUESTA | 22 |
| 5.01.- ANTECEDENTES | 22 |
| 5.02.01 INVESTIGACIÓN DE MERCADO | 24 |
| 5.02.01 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 25 |
| 5.02.02 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN..... | 26 |
| 5.02.03 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA..... | 48 |
| 5.03 FORMULACIÓN | 50 |
| CAPÍTULO VI..... | 51 |
| 6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... | 51 |
| 6.01 RECURSOS | 51 |
| 6.01.01 TALENTO HUMANO | 51 |
| 6.01.02 RECURSOS DE MATERIALES | 52 |
| 6.01.03 RECURSO TECNOLÓGICO..... | 52 |
| 6.01.04 RECURSO TIEMPO | 52 |
| 6.02 RECURSO ECONÓMICO | 53 |
| 6.02.01 PRESUPUESTO | 53 |



| | |
|--|----|
| 6.03 CRONOGRAMA..... | 54 |
| CAPÍTULO VII..... | 56 |
| 7.01 CONCLUSIONES..... | 56 |
| 7.2 RECOMENDACIONES..... | 57 |
| 7.03 REFERENCIA ELECTRÓNICAS..... | 58 |
| 7.03.01 REFERENCIAS DE LIBROS..... | 59 |
| ANEXOS..... | 60 |
| 7.04 ENCUESTA AL PERSONAL..... | 61 |
| 7.04.01 ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESA..... | 63 |
| 7.04.02 ENCUESTA A LOS CLIENTES..... | 64 |
| 7.04.03 “10 REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE”..... | 65 |
| 7.04.04 MOTIVACIÓN PERSONAL “LOS 12 PILARES DEL ÉXITO”..... | 66 |
| 7.05 FOTOS..... | 67 |
| APROBACIÓN DE PIZZA PLANET | |
| COTIZACIÓN | |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1: MATRIZ DE INVOLUCRADOS | 9 |
| TABLA 2: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS..... | 14 |
| TABLA 3: MARCO LÓGICO..... | 20 |
| TABLA 4: TOTAL DEL INTEGRANTES | 25 |
| TABLA 5: ENTREVISTA A PROPIETARIOS..... | 36 |
| TABLA 6: DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA | 48 |
| TABLA 7: EMPRESAS CAPACITADORAS | 50 |
| TABLA 8: TALENTOS HUMANOS | 51 |
| TABLA 9: PRESUPUESTO | 53 |
| TABLA 10: CRONOGRAMA | 54 |



ÍNDICES DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1:RESULTADO DE LA PREGUNTA 1 | 26 |
| GRÁFICO 2:RESULTADO DE LA PREGUNTA 2 | 27 |
| GRÁFICO 3:RESULTADO DE LA PREGUNTA 3 | 28 |
| GRÁFICO 4:RESULTADO DE LA PREGUNTA 4 | 29 |
| GRÁFICO 5:RESULTADO DE LA PREGUNTA 5 | 30 |
| GRÁFICO 6:RESULTADO DE LA PREGUNTA 6 | 31 |
| GRÁFICO 7:RESULTADO DE LA PREGUNTA 7 | 32 |
| GRÁFICO 8:RESULTADO DE LA PREGUNTA 8 | 33 |
| GRÁFICO 9:RESULTADO DE LA PREGUNTA 9 | 34 |
| GRÁFICO 10:RESULTADO DE LA PREGUNTA 10 | 35 |
| GRÁFICO 11:RESULTADO DE LA PREGUNTA 1 | 39 |
| GRÁFICO 12:RESULTADO DE LA PREGUNTA 2 | 40 |
| GRÁFICO 13: RESULTADO DE LA PREGUNTA 3..... | 41 |
| GRÁFICO 14:RESULTADO DE LA PREGUNTA 4 | 42 |
| GRÁFICO 15: RESULTADO DE LA PREGUNTA 5..... | 43 |
| GRÁFICO 16:RESULTADO DE LA PREGUNTA 6 | 44 |
| GRÁFICO 17: RESULTADO DE LA PREGUNTA 7..... | 45 |
| GRÁFICO 18: RESULTADO DE LA PREGUNTA 8..... | 46 |
| GRÁFICO 19: RESULTADO DE LA PREGUNTA 9..... | 47 |



RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se realizó mediante una investigación de campo, con la finalidad de verificar cómo se encontraban el servicio y la atención al cliente, en la pizzería Pizza Planet. Es muy importante brindar un servicio de calidad, sobre todo en las empresas o establecimientos que ofrecen alimentación y bebidas así como alojamiento. El servicio es la base primordial para atraer a turistas nacionales y extranjeros, para obtener más ingresos y abrir nuevas sucursales.

Con la investigación realizada se estableció que el personal no ha sido capacitado por parte de la empresa, esto favorecerá para seguir adelante con el presente proyecto que es la capacitación para el personal de servicio, buscando eliminar algunas falencias como la desmotivación de los empleados, la mala organización y falta de comunicación.

El presente proyecto pretende lograr que los empleados tengan una capacitación adecuada para mejorar el servicio y que conozcan sus habilidades, para luego transformarlas en destrezas, que el personal se sienta motivado al realizar su trabajo, que aprendan a trabajar en grupo y organizadamente, mejorando así la actitud al tener contacto con el cliente.

Se abordarán temas de gran importancia tales como: calidad en atención, motivación, liderazgo, buenas prácticas de higiene, manipulación de alimentos y seguridad alimentaria, estos puntos nos ayudarán a brindar un servicio de calidad y a cuidar la salud tanto del personal como la del cliente.



La capacitación ayuda a mejorar y a crecer como personas, a conservar el empleo que se tiene, escalar puestos o buscar otro empleo que cumpla con las expectativas que cada persona tiene. La actitud de los empleados puede mejorar a través de estas enseñanzas, la empresa por su parte tiene que preocuparse por el personal que tiene, brindándoles capacitaciones y motivándolos por su buen desempeño laboral, porque el talento humano es parte fundamental de toda empresa.



ABSTRACT

This project it was made during a field investigation, with the purpose to verify the service and condition of the customer care in PIZZA PLANET establishment. Is real important to have a quality service, in places where are offer beverages, meals and good accommodation.

This service priority was made to bring national and foreign tourist, in order to obtain better income and open new branches.

With the research conducted it was establish that the personnel has not been trained by the company, this issue helps to continue this project with the intention to train all the personnel service, with the task to eliminate shortcomings as discouragement of the employees, poor organization and lock of communication.

This project focus to obtain a good training so the employees can improve the service and recognize their abilities, in order to transform it in qualities, giving a motivating feeling during the job, working as team, well organized, and with a positive attitude with the clients.

It will be addressed important subject such as: service quality, motivation, leadership, good hygiene practices, food handling and security, with these topics it will help to bring a better quality service and health care with the personnel as with the client.



The training helps to improve and to grow as people, to maintain the job, to have a better place or to find another job where the expectations fill the desire of each person.

The attitude of each employee can improve with these teaching, the company can take care of its employees, bringing trainings and motivating their good effort, because the human talent is a fundamental part of each company.



INTRODUCCIÓN

En el Ecuador existen varias empresas turísticas que ofrecen el servicio de alimentación, sin embargo no todas ellas ofrecen una atención de calidad.

Toda empresa que está comprometida con el servicio y atención al cliente, debe saber que es de suma importancia que su personal, sepa hacer o realizar el trabajo asignado de la mejor forma posible, para entonces cumplir con los objetivos organizacionales.

El proceso de capacitación profesional que se desarrollará en la empresa, requiere de una cuidadosa planificación que se concreta en el servicio y atención al cliente así como en la disposición que tiene cada persona para cumplir con sus funciones y comunicarse.

Es importante la capacitación para el desarrollo de las competencias laborales, que se han convertido en una imperiosa necesidad, dado a los retos que impone la demanda turística.

EL presente trabajo permitirá para quien se interese en lo aquí expuesto, encontrar información de un programa de capacitación, ya que se realizó con los datos reales al personal que está laborando actualmente en la empresa que se escogió para el caso.

CAPÍTULO I

1.01 ANTECEDENTES:

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta las siguientes referencias que nos ayudará para la capacitación del personal y obtener técnicas para poder impartir al personal elegido.

TEMA: “PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL QUE MANEJA LOS DESECHOS HOSPITALARIOS, APLICADO AL HOSPITAL METROPOLITANO DE QUITO”

AUTOR: KATALINA VACA MERA

AÑO: 2009

INSTITUCIÓN: Universidad Tecnológica Equinoccial

CONCLUSIÓN:

De la presente tesis se obtendrá información del marco teórico que ayudará a definir puntos de la capacitación al personal porque habla de la seguridad que tiene que tener el empleado con respecto a estos desechos para que no sean contagiados y así poder ayudar a conservar nuestra salud que es importante para seguir trabajando.

TEMA: “CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAVADORA DE JEANS CHELO’S DEL CANTÓN PELILEO”

AUTOR: VIVIANA CAROLINA TORRES MEDINA

AÑO: 2011



INSTITUCIÓN: Universidad Técnica de Ambato” facultad de ciencias administrativas

CONCLUSIÓN:

De la presente tesis se obtendrá los datos de la definición de categorías de capacitación para aplicarlo al proyecto, esto radica en la producción y saber vender para atraer a los clientes, así el surgimiento de ingresos económicos.

TEMA: “COMO CONSERVAR CLIENTES CON UN BUEN SERVICIO”

AUTOR: John Tschohl

AÑO: 2009

EDITORIAL: Pax México

CONCLUSIÓN:

Del presente libro se obtendrá algunas técnicas como: conservar y retener al cliente mediante el servicio brindado que es lo más importante en una empresa, la motivación personal que es muy fundamental para la vida para conseguir los anhelos y metas que cada persona se plantea para su vida y conseguir la felicidad.

1.02 CONTEXTO

“La provincia de Pichincha situada en la parte central de la Sierra Ecuatoriana, su nombre se debe al; gran volcán Pichincha que presenta varias cumbres; entre las que destaca el Guagua Pichincha, famoso por su permanente actividad volcánica. Este hermoso coloso puede observarse desde Quito gracias a su cercanía y fácil acceso. La ubicación privilegiada de la provincia de Pichincha, permite que el turista fácilmente se conecte con otros paisajes de la sierra y el oriente ecuatoriano. Algunas rutas le permitirán llegar a hermosos destinos turísticos con maravillosos recorridos. Fiestas singulares, gastronomía de primera y un abanico de paisajes lo espera en un recorrido por cada uno de los cantones que conforman la provincia de Pichincha.

Cantón Quito es la capital de Ecuador desde 1831. Se emplaza al norte del país, en el interior, junto al volcán Pichincha y a unos 2800 metros de altitud. Forma parte de una aglomeración urbana de unos dos millones de habitantes. ‘La carita de Dios’, como a veces se conoce a esta moderna ciudad, ofrece una gran diversidad social y cultural. La actual capital ecuatoriana fue fundada por Sebastián de Benalcázar en 1534, con el nombre de San Francisco de Quito. Fue una de las primeras ciudades en reivindicar su independencia respecto a España, y por este afán de libertad es llamada ‘la luz de América’.

Quito tiene un clima primaveral durante todo el año. Iglesias y conventos maravillosamente conservados y sus grandes edificios brindan un contraste entre la arquitectura contemporánea y el Quito moderno, una ciudad cosmopolita de gran

diversidad cultural. Quito ha sido declarada por la UNESCO como "Patrimonio Cultural de la Humanidad"

En Quito la parte primordial del trabajo que se va a realizar el Plan de capacitación a la PIZERRÍA PIZZA PLANET que se encuentra ubicado al norte de la ciudad tomando en cuenta que en este sector hay locales de pizzas, se realizará la investigación de cuantos locales brindan el servicio en el sector norte de la ciudad, la investigación realizada dice que existen alrededor de 187 restaurantes de pizzas y se ha encontrado la necesidad de capacitar a uno de estos restaurantes que es la PIZERRÍA PIZZA PLANET , para fomentar una buena atención y servicio de calidad, que beneficiará a la empresa y los trabajadores y se obtendrá un buen incremento económico y la confiabilidad de los clientes. Hoy en día el Talento humano es importante para la existencia de la empresa, porque de esto depende el manejo y el buen funcionamiento de las demás áreas establecidas. Durante los últimos años la importancia de capacitar y desarrollar a las personas dentro de las organizaciones se ha convertido en una tendencia de administración general, debido a que el personal es el recurso más valioso de la empresa, concentrándose la empresa en desarrollar las habilidades específicas del talento humano para que estas puedan desempeñar con éxito en su trabajo.

La capacitación es un proceso estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los trabajadores o colaboradores adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades específicas relacionadas a su trabajo, y modifica sus

actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto de trabajo o en el ambiente laboral.

Este enfoque se dirige a buscar un programa de capacitación que de un aporte y un buen apoyo facilitando el trabajo de los empleados de la organización, es decir aquel programa de capacitación que logre eficiencia y tenga flexibilidad necesaria para lograr el éxito en el entorno cambiante y dinámico actual.

PIZZERÍA PIZZA PLANET

HISTORIA

Pizza Planet fue creada en marzo de 1999 como un proyecto universitario tres estudiantes de la, Universidad Tecnológica Equinoccial: Andrés Carrión y dos socios más incrementan un local frente a esta universidad, quienes encontraron una oportunidad de mercado en la zona, y aprovechando sus conocimientos, dos años más tardes se retiran los dos socios y queda dueño el Sr. Andrés Carrión, en el año 2003 establece una sociedad con su hermano Gary Carrión y su madre Helena Cevallos incorporan otro local por la Universidad de la Católica y se decidieron implantar los niveles de calidad que pide el mercado, en un ambiente y con un servicio superior a un precio al alcance de las posibilidades económicas de los consumidores.

Con el tiempo Pizza Planet ha ido creciendo aún más, mejorándose, renovándose e innovándose después de tres años de funcionamiento surge la necesidad del incrementar otro local en el norte de Quito y establecen el servicio a domicilio, en la actualidad son tres locales ubicados en el ciudad de Quito, brindando una

carta de variedad de pizzas y platos especiales, los nombres de las pizzas tienen nombre de los planetas y galaxias dando un énfasis al sistema solar el costo de los platos van de acuerdo al mercado y la competencia. Todos sus productos son elaborados con productos naturales como los embutidos de buena calidad convirtiéndole en una pizza artesanal y muy buena.

1.03 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto tiene la finalidad de capacitar al personal de servicio para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Se escogió el tema de la capacitación en Atención al Cliente, el mismo que es importante porque permite a la empresa obtener más ingresos económicos y mejorar el nivel del servicio de sus colaboradores.

Aplicar el presente plan de capacitación permite actualizar, mejorar, y desarrollar las competencias de los empleados de la empresa en materia de atención al cliente, porque de esta manera se desempeña óptimamente y sea un aporte para la empresa y estar al nivel de la competencia.

1.04 PROBLEMA CENTRAL

El problema es que en la empresa no realizan capacitaciones para el personal, por la falta de recursos económicos o porque existe desinterés de parte de los propietarios puesto que a ellos no les interesan retener a los buenos colaboradores.

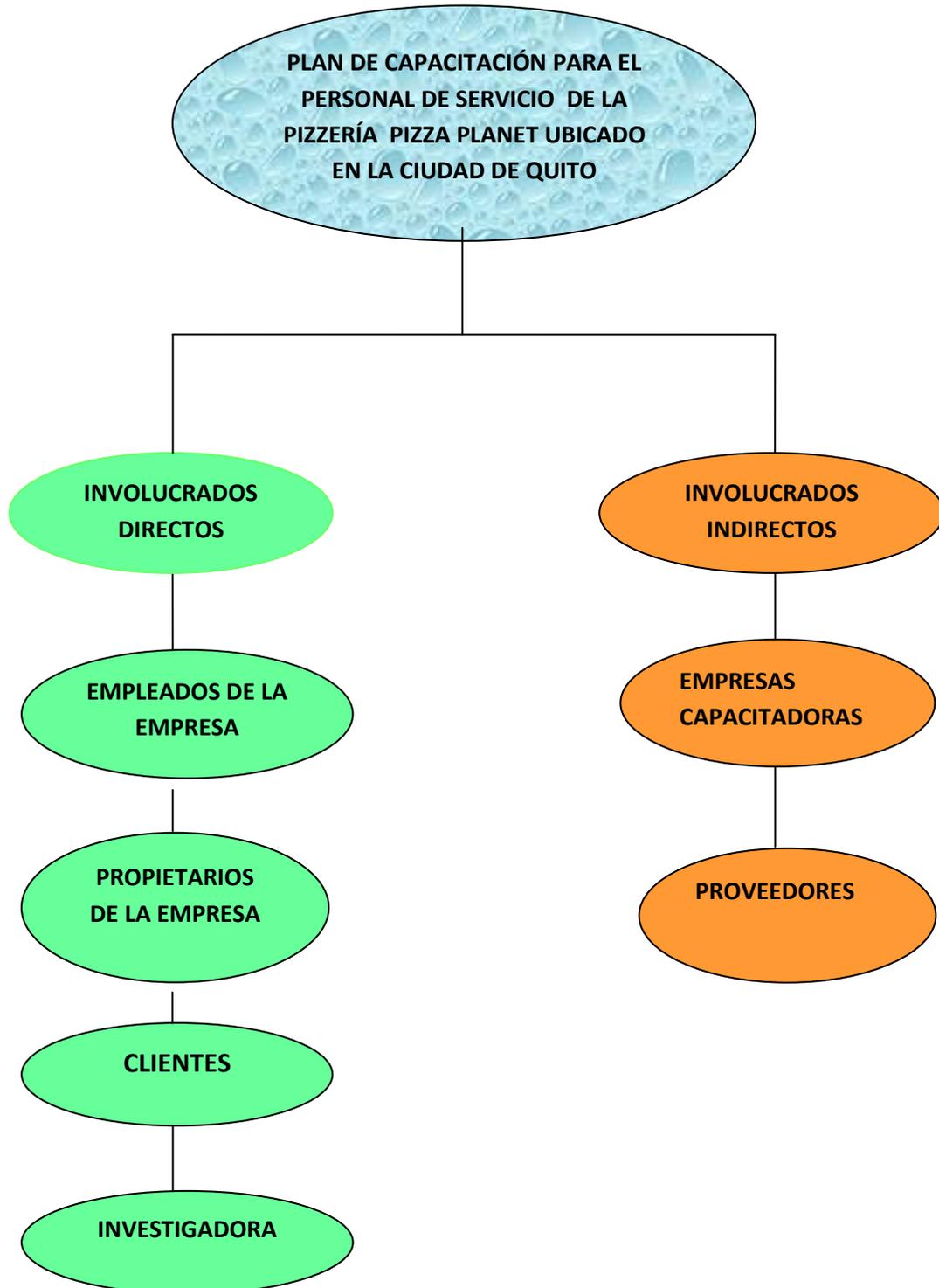
Esta situación genera desmotivación y ausencia de compromiso en los trabajadores y una mala organización con todo el personal que trabaja en la empresa



incluyendo a los propietarios, lo cual inevitablemente se refleja en su relación con el cliente, el mismo que percibe un servicio que no satisface sus expectativas, puesto que el personal no está apropiadamente capacitado para relacionarse con facilidad y dar soluciones rápidas a los problemas que se puede presentar durante el servicio brindado.

CAPÍTULO II:

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS



Responsable: Yolanda Ayala

2.02 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

TABLA 1: MATRIZ DE INVOLUCRADOS

| | INVOLUCRADOS DIRECTOS | INVOLUCRADOS INDIRECTOS | PORCENTAJE (%) |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------|
| Empleados de la empresa | X | | 100% |
| Propietarios de la empresa | X | | 100% |
| Clientes | X | | 100% |
| Investigadora | X | | 100% |
| Empresas capacitadoras | | x | 70% |
| Proveedores | | x | 80% |

Elaborado: Yolanda Ayala

ANÁLISIS TEÓRICO

Con el presente proyecto de capacitación se beneficiarán la empresa, empleados, como la persona encargada del proyecto, aplicando las técnicas y los conocimientos adquiridos durante todos estos tres años en el prestigioso Instituto Cordillera.

1.- La investigadora se beneficiará con el presente proyecto para obtener la titulación de Tecnóloga en Administración Turística y Hotelera demostrando los conocimientos adquiridos y poner en práctica en el campo laboral.

2.-La pizzería Pizza Planet se beneficiará con el 100% porque el personal estará debidamente capacitado para brindar un mejor servicio de calidad al cliente y ayudar a solucionar problemas mejorará las actitudes y habilidades.

3.-Los propietarios de la empresa tendrán una satisfacción de su personal y pondrá competir con los restaurantes de la competencia.

4.-Los clientes son los principales beneficiarios con este proyecto porque se puede cumplir con las exigencias y las necesidades del cliente que recibirá una atención adecuada y un servicio de calidad.

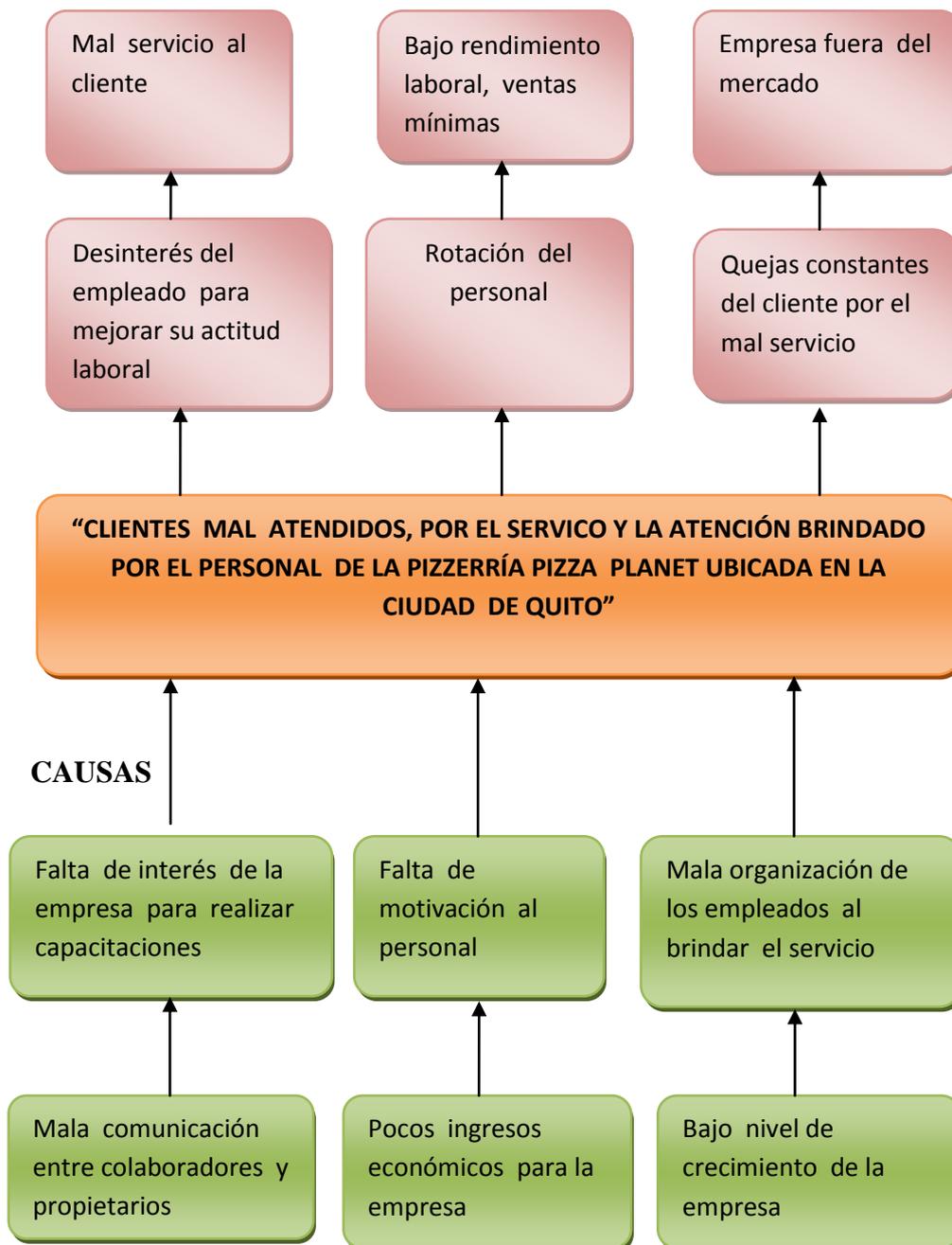
5.- Las empresas de capacitación se beneficiarán adquiriendo nuevos conocimientos para impartir el desarrollo, a cada empresa que preste servicios de alimentación.

6.- Los proveedores se sentirán a gusto al visitar la empresa, por el buen trato brindado por parte empleados y ellos podrán ofrecer otros productos que ayuden al crecimiento de la empresa.

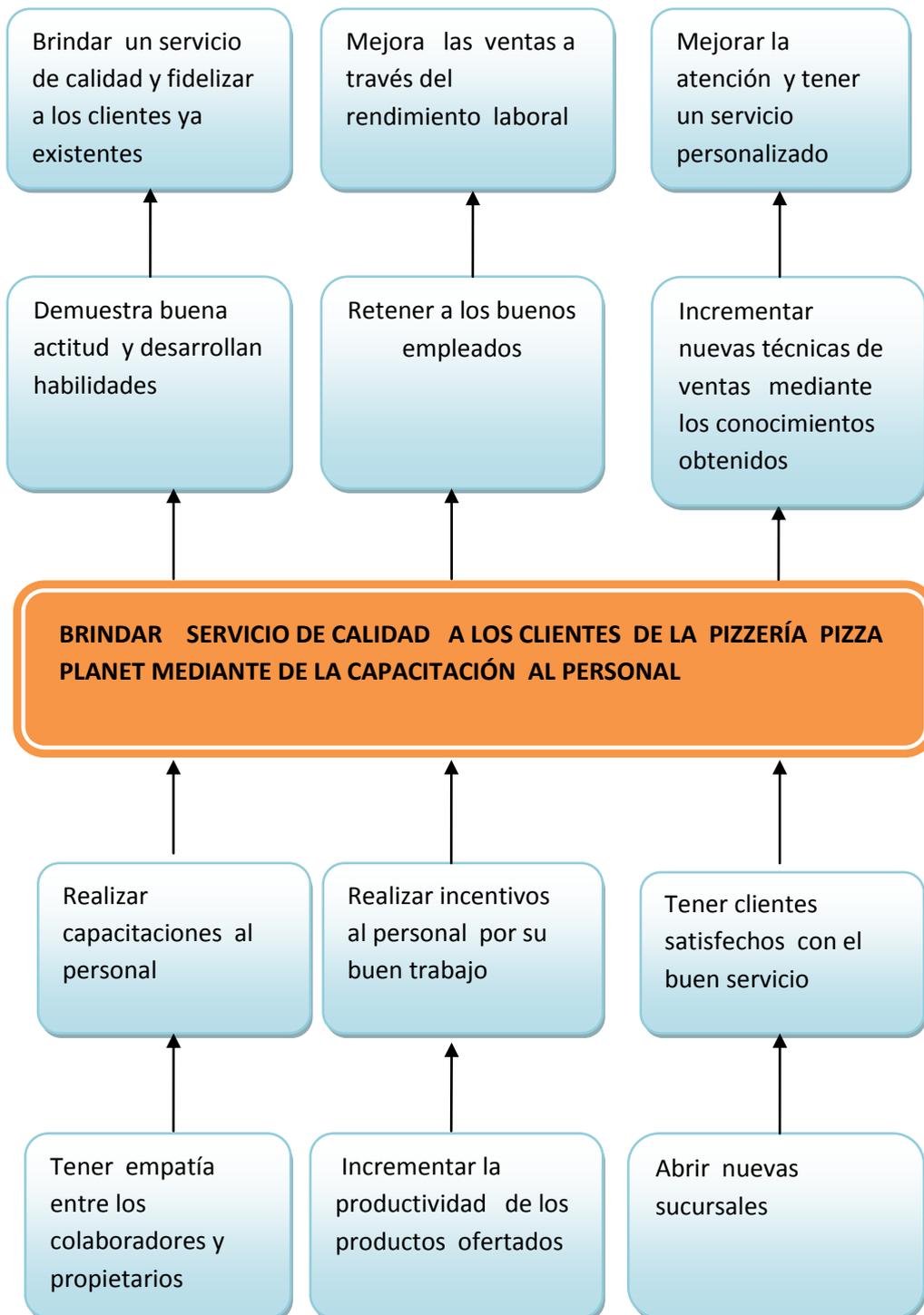
CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVO

3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS

EFFECTOS



3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS



A través de esta técnica se podrá visualizar las relaciones causales que hay entre el problema, para luego desprender desde allí los objetivos y logros del presente proyecto y la mejor estrategia para lograrlo.

Es importante porque se podrá comprender los problemas principales a resolver y permitirá a la investigadora reconocer las debilidades sobre la cual se centra los objetivos del proyecto.

Una vez terminado el proyecto facilitará a la investigadora presentar los aspectos negativos y positivos percibidos por los involucrados en relación con el problema en cuestión.

los objetivos identificados se convierten en los medios que encarará el problema de desarrollo identificado y proporcionará un instrumento que determinará su desarrollo.

CAPÍTULO IV

4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

TABLA 2: ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

| OBJETIVOS | Impacto propósito | Impacto Técnica | Impacto Financiero | Impacto social | Impacto política | Total | Categoría |
|---|-------------------|-----------------|--------------------|----------------|------------------|-------|-----------|
| Brindar un servicio de calidad y fidelizar a los clientes ya existentes | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Mejorar la actitud y desarrollar habilidades | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Mejora las ventas a través del rendimiento laboral | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | Alta |
| Retener y considerar a los buenos empleados | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Mejorar la atención y tener un servicio personalizado | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | Alta |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|----|------|
| Desarrollar nuevas técnicas de ventas mediante los conocimientos obtenidos | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | Alta |
| Realizar capacitaciones al personal | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 16 | Alta |
| Tener empatía entre empleados y propietarios | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | Alta |
| Realizar incentivos al personal por su buen trabajo | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 17 | Alta |
| Incrementar la productividad de los productos ofertados | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 14 | Alta |
| Tener cliente satisfechos con el servicio | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | Alta |
| Abrir nuevas sucursales | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | Alta |

Elaborado por: Yolanda Ayala

ANÁLISIS TEÓRICO

Con la capacitación a la Pizzería Pizza Planet, se lograrán muchos objetivos que beneficiarán el mejoramiento y conocimiento de los empleados para brindar un servicio profesional y mantener el nivel con la competencia.

1.- Brindar un servicio de calidad y fidelizar a los clientes ya existentes, es una técnica que cada una debe aplicar para atraer al cliente con su carisma y buena atención brindada tanto en el local como el servicio a domicilio.

2.- Demostrar buena actitud y desarrollar habilidades es un aspecto técnico, porque se logra descubrir las habilidades que están ocultas para desarrollarlas y así convertirlas en una destreza que beneficiará al empleado para conseguir otro trabajo o superarse en su mismo entorno laboral.

3.- Mejorar las ventas a través del rendimiento laboral es un impacto técnico porque si al empleado le gusta su trabajo, lo realizará de la mejor manera, ofreciendo al cliente productos nuevos para satisfacer las necesidades porque ellos son los pilares que constituyen a largo plazo.

4.- Retener a los buenos empleados, es un impacto social en el que los propietarios deben reconocer a estas personas que han de trabajar de la mejor manera, evitando así que empleado preste sus servicios a la competencia.

5.- Mejorar la atención y tener un servicio personalizado, es un aspecto social porque le empleado ayuda al cliente a satisfacer sus necesidades y con sus exigencias haciéndolo sentir que es muy importante, un cliente bien atendido siempre regresa.

6.- Incrementar nuevas técnicas de ventas mediante los conocimientos obtenidos, es un propósito que se requiere lograr con la capacitación, ayudando a los empleados a mejorar su actitud personal y el trato al cliente, para obtener el ingreso de más clientes y mejorar las ventas, que beneficiará al empleado a aumentar su remuneración.

7.- Realizar capacitaciones constantes, es una inversión para la empresa, y es con la finalidad de mejorar y mantenerse más tiempo en el mercado, obteniendo un impacto social porque se incrementará la clientela; el cliente no se lo mira como un valor de dólares, sino como persona que merece un buen trato y servicio de calidad.

8.- Tener empatía entre los colaboradores y los propietarios, es un aspecto social porque los propietarios deben tener las puertas abiertas para sus colaboradores, ayudar con todas las inquietudes, y a su vez lograr una comunicación eficaz para tener una buena organización.

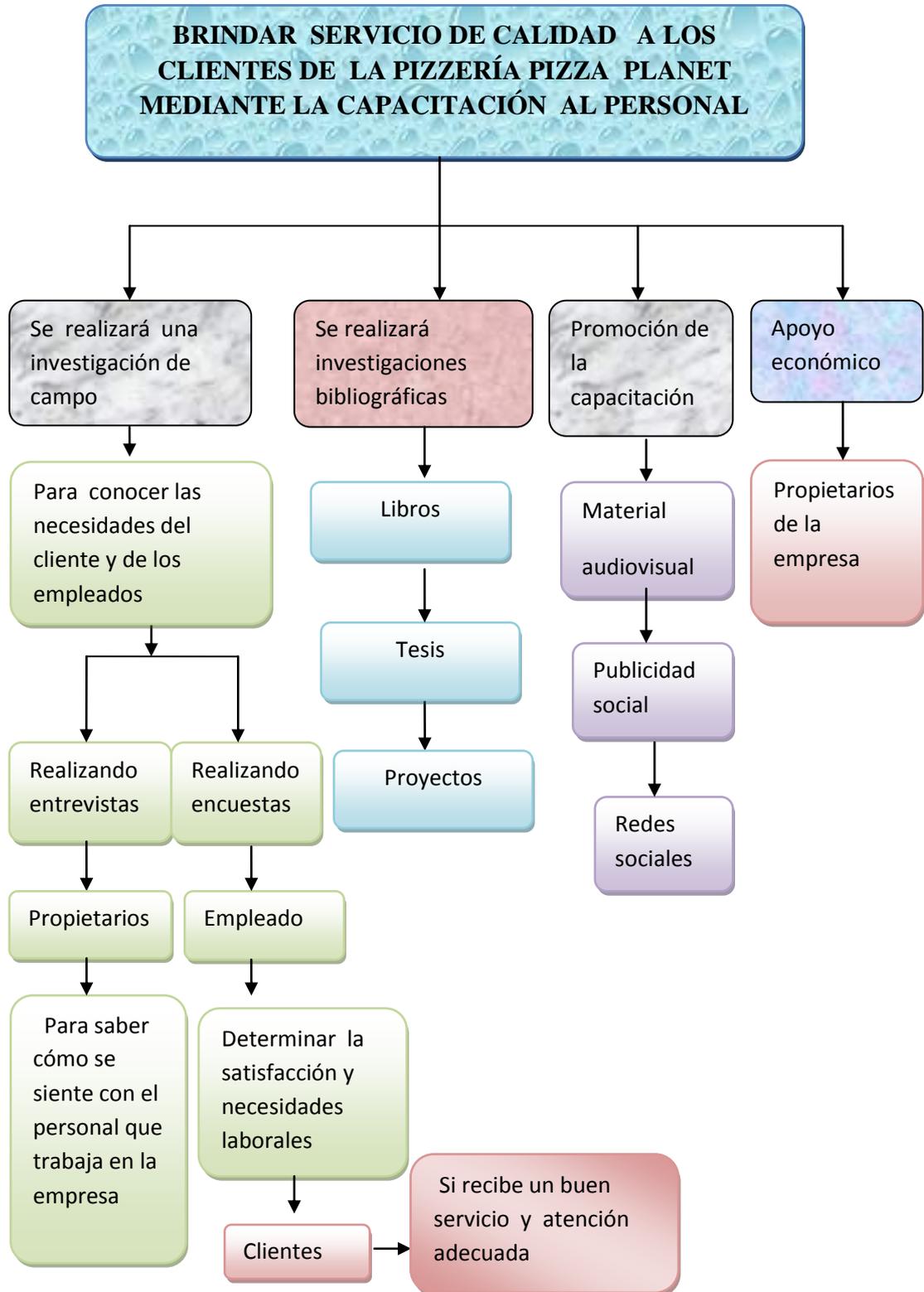
9.- Motivar a los empleados, es una técnica porque se valora y se reconoce al empleado de un modo constructivo y significativo, propiciando mejor rendimiento y mayor orgullo de la empresa, animar a los empleados a identificar los aspectos revitalizantes de su trabajo y brindar al empleado técnicas para una buena organización junto con un incentivo económico. Transformar el ambiente de trabajo para que sea agradable su estadía, porque el trabajo en grupo es importante, para que los empleados establecen conexiones entre su trabajo y el entorno en que ellos operan, la colaboración es un valor que cada persona tiene así como diferencias y capacidades individuales que cada uno aporta a la empresa brindando así un ambiente laboral estable.

10.- Incrementar la productividad de los productos ofertados, es un impacto financiero porque cada colaborador debe promocionar los nuevos productos que la empresa sugiere para satisfacer las necesidades de los clientes, más productos vendidos más ingresos económicos.

11.- Tener clientes satisfechos con el servicio, es un impacto social porque se conoce a otras personas mostrando siempre empatía y carisma y ayudar al cliente con sus gustos y necesidades.

12.- Abrir nuevas sucursales, es un aspecto financiero que se logrará con la capacitación al traer nuevos clientes con el buen servicio y brindando, y habrán más oportunidades de trabajo.

4.02 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



4.03 MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

TABLA 3: MARCO LÓGICO

| RESUMEN NARRATIVO | INDICADORES | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|--|--|---|
| FINALIDAD | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se beneficiará los empleados, la empresa y sobre todo el cliente con el buen servicio brindado 2.- Se logrará mantener un alto de nivel de satisfacción de los consumidores 3.- Ingreso de nuevos clientes | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se realizará un balance de las ventas de cada mes 2.- Se realizará un análisis de cuantos clientes compran o visitan el restaurante 3.- Hacer una estadística de los clientes antiguos | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apoyo de los dueños de la empresa |
| PROPÓSITO DEL PROYECTO Mejorar el nivel de servicio y satisfacer las expectativas del cliente | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Capacitar a los empleados para brindar un mejor servicio 2.- Se tendrá más ingresos económicos y se incrementarán nuevos clientes nacionales y extranjeros 3.- Estar al nivel de la competencia y conservar a los clientes ya existentes | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se incrementarán nuevas sucursales | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apoyo de los empleados para el incremento de las ventas |
| COMPONENTES Realizar capacitaciones y charlas de motivación al personal del servicio | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se realizará capacitaciones periódicas 2.- Reconocer al empleado por su buen trabajo brindado al cliente y a la empresa 3.- Se incrementará la motivación al empleado | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Lograr un trabajo estable 2.- Brindar un mejor servicio 3.- Posibilidades de ascender a otro puesto de trabajo 4.- Realizar encuestas a los clientes | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apoyo de la empresas capacitadoras |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>ACTIVIDADES</p> <p>La investigación se realizará por medios de encuestas al personal que labora, a los clientes para verificar el servicio y las entrevistas a los propietarios para ver si están conformes con el personal que tienen a su cargo</p> | <p>FORTALEZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Ofrece una variedad de alimentos. 2.- Cuenta con una página web actualizada 3.-Cuenta con call center para el servicio a domicilio y reservaciones <p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Las quejas de los clientes 2.- Crecimiento en el mercado. 3.- Brindar capacitación 4.- Brindar un mejor servicio de calidad y atención al cliente <p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Clima laboral inestable 2.- Poco incentivo al personal <p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Demanda por el mal servicio 2.- Pocos ingresos económicos 3.- Incremento de precios de algunos productos | <ol style="list-style-type: none"> 1.- El mejoramiento económico en las ventas y servicio a domicilio 2.- Se atraerán nuevos clientes y se abrirán nuevas sucursales en otro lugar de la ciudad de Quito | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apoyo de los dueños de la empresa para la estabilidad y mejoramiento de la calidad del servicio ofertado al cliente |
|---|---|--|---|

Elaborado por: Yolanda Ayala

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA PIZZERÍA PIZZA PLANET UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO”

5.01.- ANTECEDENTES

La capacitación es fundamental para ofrecer un buen servicio, no sólo al cliente sino también al servicio de proveedores internos como los compañeros de trabajo.

La capacitación es un proceso que posibilita la apropiación de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes capaces de modificar en el comportamiento del personal no sólo profesional en el trabajo sino en su vida personal.

La capacitación se torna en una necesidad cuando hay un impedimento a las metas, propósitos y objetivos de la empresa y esto es atribuible al desarrollo de las actividades del personal, los nuevos conocimientos impartidos al personal desarrollan nuevas responsabilidades, el personal podrá tomar sus propias decisiones sin depender de ningún supervisor.

Se debe capacitar porque vivimos en un contexto cambiante y debemos estar actualizados, porque el personal es esencial en la empresa y ésta compite a través de su personal con otras empresas, dando al personal la preparación necesaria y que permita mejorar sus tareas diarias y poder alcanzar niveles de motivación, productividad, compromiso y solidaridad con el personal.

Se debe capacitar a todo el personal que trabaja en las diferentes áreas como meseros /a supervisores y las personas que manipulan los alimentos y bebidas, cada uno de ellos tiene su función específica y el trabajo en grupo da como resultado un buen servicio de calidad para el cliente.

TIPOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación informal : es cuando la persona encargada o supervisor de la empresa capacita al personal ingresado indicando cuáles son sus funciones, cómo realizar el servicio al cliente y técnicas para ofrecer un mejor servicio.

Capacitación formal: esto se lo realiza a través de contratación de empresas capacitadoras para el mejoramiento del personal y alcanzar los objetivos propuestos. Puede durar horas días o semanas dependiendo del curso o taller que se va a realizar.

BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

- Mejora el conocimiento de los empleados sobre las diferentes áreas de trabajo
- Mejora la relación entre empleador y empleados.
- Permite alcanzar soluciones rápidas y precisas.
- Desarrollan competencias de liderazgo.
- Mejora la comunicación entre los empleados.
- Permite a la organización tener un ambiente de trabajo estable.
- Personal más seguro de sí mismo.
- Incrementa el nivel de motivación en los colaboradores.
- Incrementa la productividad y calidad del servicio

5.02.01 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

DEFINICIÓN

Según Castro,(2007) “La investigación de mercado es una rama del marketing que sirva para crear y establecer un sistema de información que mediante un proceso técnico permite clasificar, analizar datos cuantitativos y cualitativos para evitar riesgos y tomar decisiones adecuadas para la dirección de la empresa. La investigación de mercado ayuda a la gerencia a corregir las fallas para cumplir los objetivos proyectados” (pág. 6)

La investigación de mercado sirve para buscar una información específica cuando se requiere analizar un problema y darle una solución, en la cual se implica o se conecta al consumidor, cliente y al público, brindando así oportunidades de crecimiento de la empresa en el mercado.

La investigación de mercado se usa cuando una persona natural o jurídica desea incorporarse al mundo empresarial o micro empresarial, en la cual se investiga el lugar, la necesidad que tiene el consumidor, para tomar la decisión correcta con respecto al negocio que se quiere establecer. La investigación es adquirida por cualquier empresa.

Esto se aplica realizando una investigación profunda del sector de interés para ver si es factible seguir con el objetivo trazado, esto se lo realiza a través de encuestas y entrevistas que buscan averiguar cuál es la necesidad del consumidor para el beneficio mutuo del consumidor con su producto requerido y la empresa con el ingreso económico.

5.02.01 POBLACIÓN Y MUESTRA

El lugar que se va a investigar es la empresa Pizza Planet analizando cuántas personas trabajan en este lugar para llevar a cabo la capacitación al personal de servicio y obtener el resultado de una excelente atención al cliente.

Existen tres locales de Pizza Planet en la ciudad de Quito en cada uno de ellos tienen mesero/a, supervisor, personal de cocina y motorizado, llegando a un total de 26 personas que trabajan en esta empresa, realizando así la siguiente distribución:

TABLA 4: TOTAL DEL INTEGRANTES

| TOTAL DE EMPLEADOS EN LA PIZZERIA PLANET | |
|---|-----------------|
| PERSONAL | CANTIDAD |
| ÁREA DE COCINA | 7 |
| SUPERVISORES | 3 |
| MESEROS/A | 7 |
| MOTORIZADOS | 6 |
| PROPIETARIOS | 3 |
| | |
| TOTAL | 26 |

5.02.02 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Resultados realizados a los empleados

1.- ¿Cree usted que es importante la capacitación para brindar un mejor servicio?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 1

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 22 | 95,65% |
| NO | 1 | 4,35% |
| TOTAL | 23 | 100% |

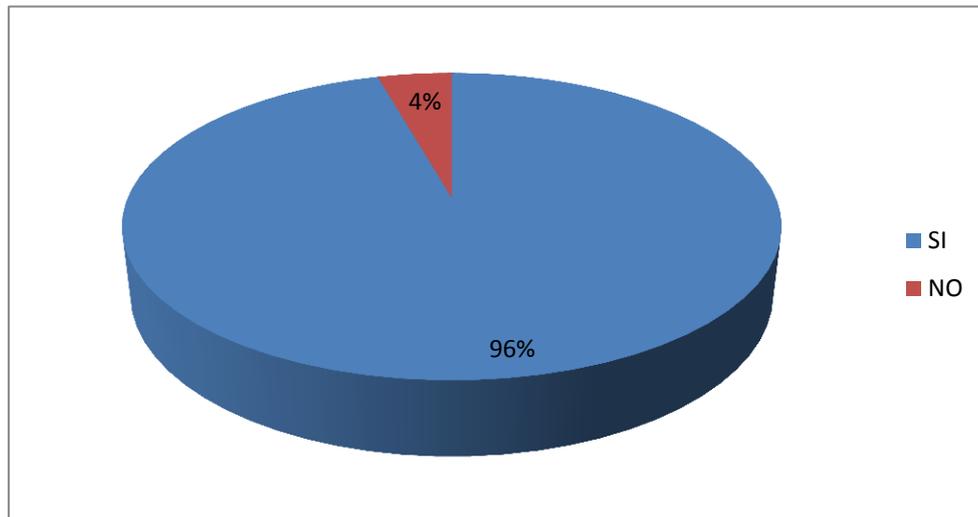


GRÁFICO 1: RESULTADO DE LA PREGUNTA 1

ANÁLISIS

De las personas encuestada el noventa y seis por ciento, es importante la capacitación para desempeñar bien un trabajo, poder ser personas eficientes.

2.- ¿ En que tiempo considera usted que se debe realizar la capacitación al personal?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 2

| | | |
|-----------------|-----------|-------------|
| Cada mes | 2 | 8,70% |
| Cada tres meses | 2 | 8.70% |
| Cada seis meses | 18 | 78,25% |
| Una vez al año | 1 | 4,35% |
| TOTAL | 23 | 100% |

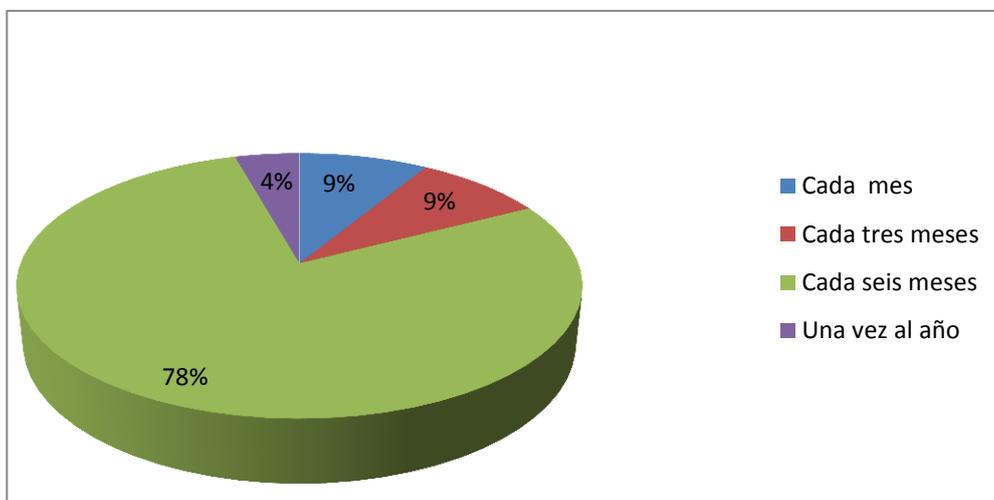


GRÁFICO 2: RESULTADO DE LA PREGUNTA 2

ANÁLISIS

De las personas encuestadas en los tres locales se determinó que para el setenta y ocho por ciento, es muy importante la capacitación, realizándola cada seis meses para poder sugerir a los propietarios de alguna sugerencia que nos proporciona el cliente y poder mejorarlo y para brindar un mejor servicio adecuado.

3- ¿Cree que es importante la motivación para el desempeño laboral?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 3

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 23 | 100,00% |
| No | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 23 | 100% |

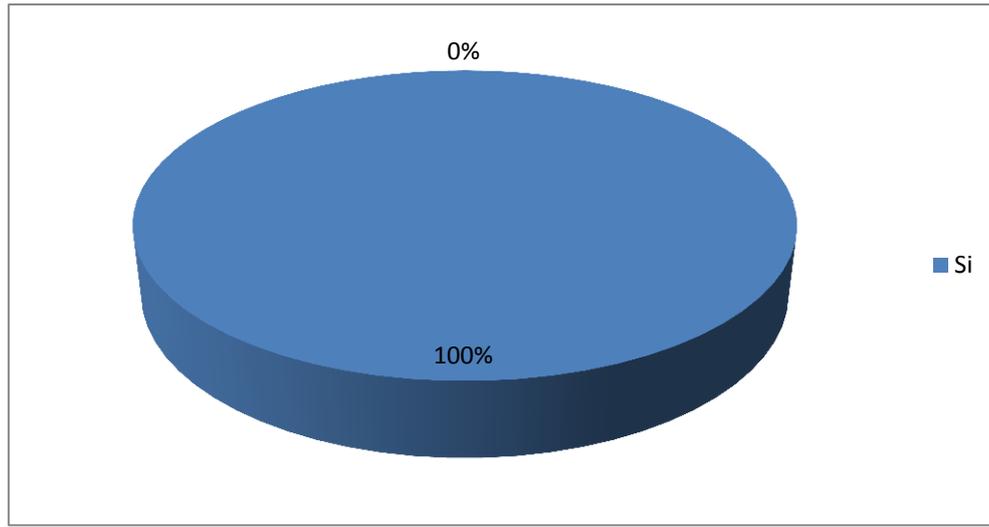


GRÁFICO 3: RESULTADO DE LA PREGUNTA 3

ANÁLISIS

En las encuestas realizadas se percibe con el cien por ciento que la motivación es muy importante para los empleados, para realizar las tareas encomendadas. Esto se lo puede realizar mediante charlas, material audiovisual para que los trabajadores trabajen con agrado en la empresa.

4.- ¿Cómo califica el servicio que usted brinda al cliente?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 4

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 11 | 47,83% |
| Bueno | 12 | 52,17% |
| Malo | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 23 | 100% |

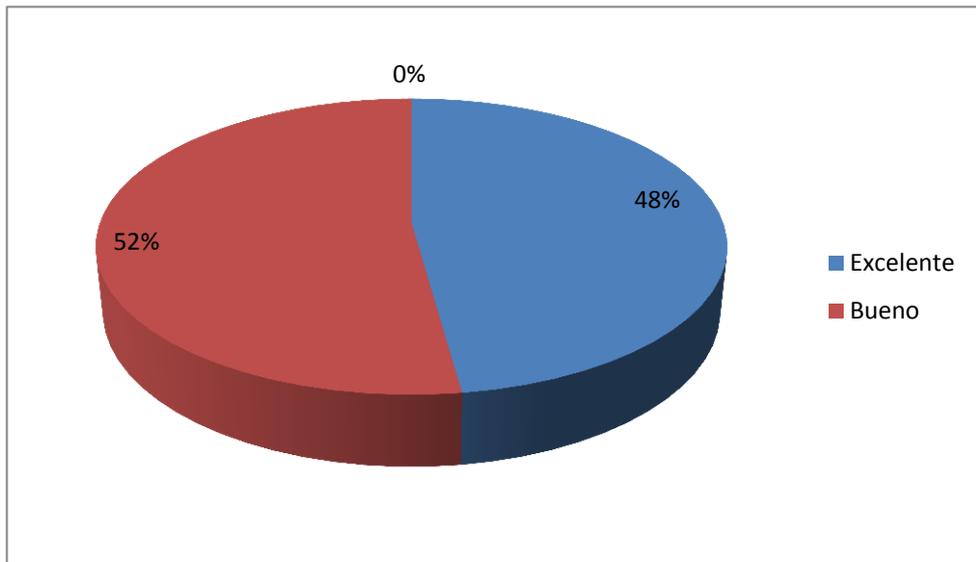


GRÁFICO 4: RESULTADO DE LA PREGUNTA 4

ANÁLISIS

En este punto casi todo el personal considera que realiza un servicio bueno, con un porcentaje de cincuenta y dos, se llega a la conclusión de que el servicio no es malo a pesar de no recibir capacitación. Con este proyecto se quiere lograr que todo el personal ofrezca un servicio de calidad.

5.- ¿Recibe usted charlas o cursos de capacitación por parte de la empresa para mejorar el servicio y trato al cliente?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 5

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 22 | 95,65% |
| NO | 1 | 4,35% |
| TOTAL | 23 | 100% |

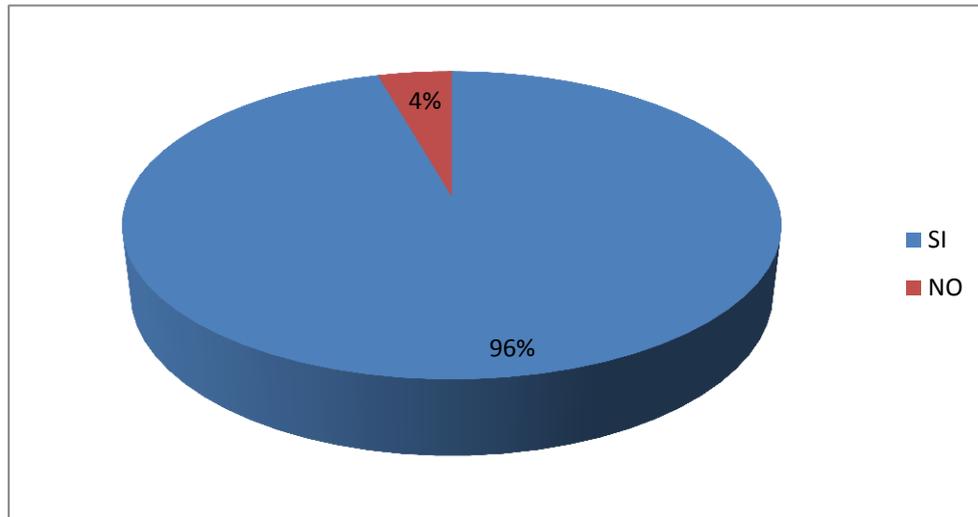


GRÁFICO 5: RESULTADO DE LA PREGUNTA 5

ANÁLISIS

Con la presente información de las estadísticas obtenidas, el noventa y seis por ciento no ha recibido capacitación y esto hace que el proyecto tenga mayor justificación, para el desarrollo de la capacitación al personal de servicio y así alcanzar altos niveles de motivación y de productividad.

Mediante la capacitación se desea lograr que el personal cambie su actitud, adquiera más conocimientos y aprenda a desarrollar habilidades para ayudar a la empresa con su crecimiento, es decir que sean competentes.

6.- ¿Qué piensa usted de recibir comisiones, beneficios económicos o premios por brindar un mejor servicio?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 6

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 14 | 60,87% |
| Bueno | 6 | 26,09% |
| Malo | 3 | 13,04% |
| TOTAL | 23 | 100% |

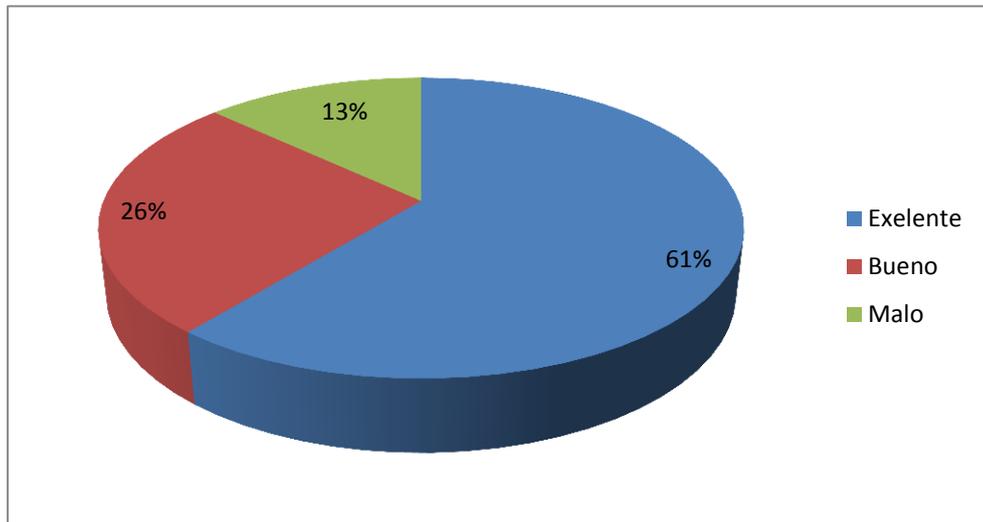


GRÁFICO 6: RESULTADO DE LA PREGUNTA 6

ANÁLISIS

Con los datos obtenidos tenemos que el sesenta por ciento desea recibir incentivos por su servicio brindado o obtener un incentivo económico por desempeñar bien su trabajo al cumplir con los metas trazadas por la empresa.

7.- ¿Se siente usted comprometido con su trabajo y con la empresa?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 7

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 22 | 95,65% |
| NO | 1 | 4,35% |
| TOTAL | 23 | 100% |

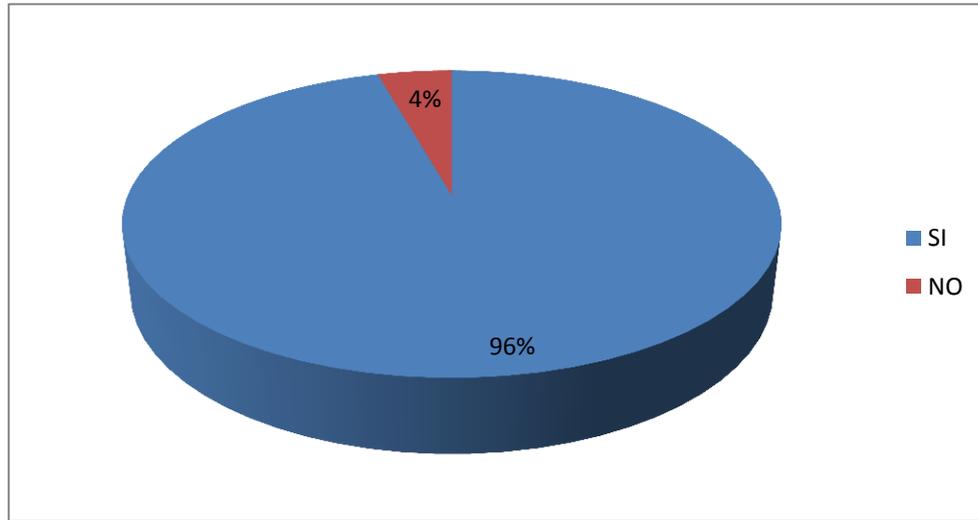


GRÁFICO 7: RESULTADO DE LA PREGUNTA 7

ANÁLISIS

La información obtenida dice que el personal se siente comprometido con la empresa con un porcentaje de noventa y seis , eso quiere decir que el personal si le importa su lugar de trabajo, sin embargo hace falta capacitación y motivación por parte de la empresa.

8.- ¿Cree usted que brindando un mejor servicio, se puede alcanzar las metas trazadas por la empresa y obtener estabilidad laboral?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 8

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 23 | 100% |
| NO | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 23 | 100% |

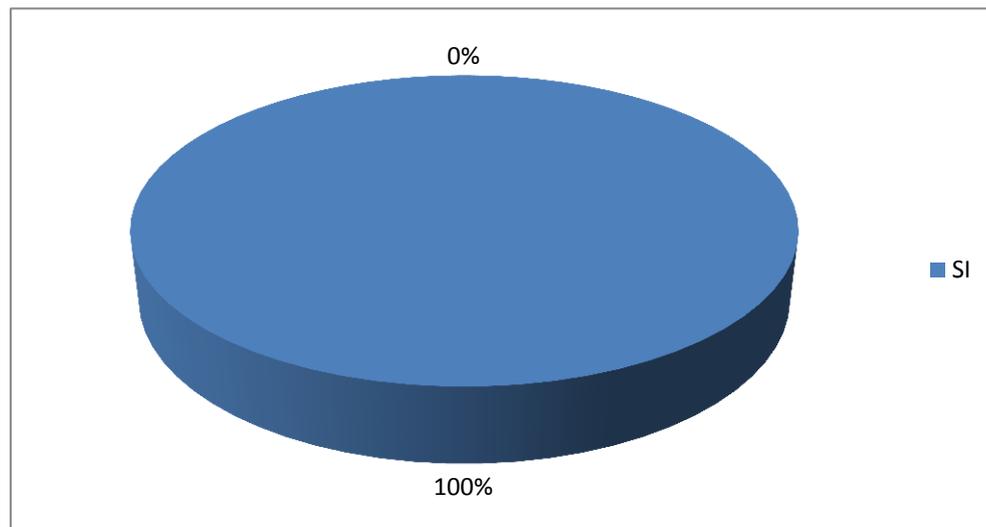


GRÁFICO 8: RESULTADO DE LA PREGUNTA 8

ANÁLISIS

La información recopilada indica que la totalidad de los encuestados consideran que al brindar un mejor servicio y atención al cliente se logra llegar a las metas trazadas por la empresa y en un futuro se podrá incrementar otro locales en otros puntos de la ciudad y así generar más empleo.

9.- ¿Dentro de la empresa existe colaboración por parte de sus compañeros para realizar un trabajo en equipo?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 9

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 11 | 47,83% |
| NO | 12 | 52,17% |
| TOTAL | 23 | 100% |

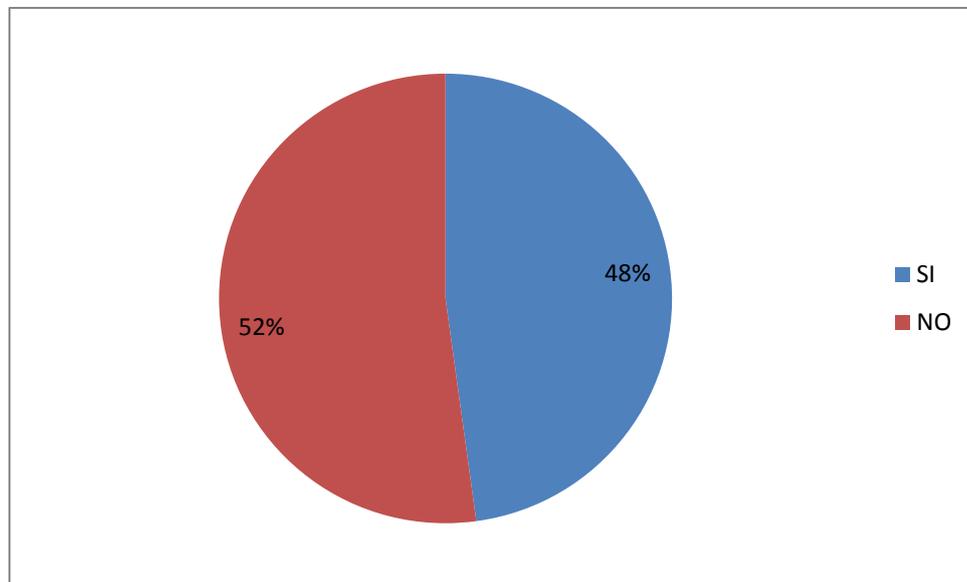


GRÁFICO 9: RESULTADO DE LA PREGUNTA 9

ANÁLISIS

Según los datos obtenidos, con el cuarenta y ocho por ciento, demuestra que sólo la mitad del personal colabora para que el servicio sea excelente, en la otra mitad no hay compromiso o no les importa. Con la capacitación que se les va a brindar mejorará la comprensión entre compañeros y podrán realizar el trabajo en equipo.

10.- ¿Considera que la capacitación es necesaria para adquirir competencias laborales?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 10

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 21 | 91,30% |
| NO | 2 | 8,70% |
| TOTAL | 23 | 100% |

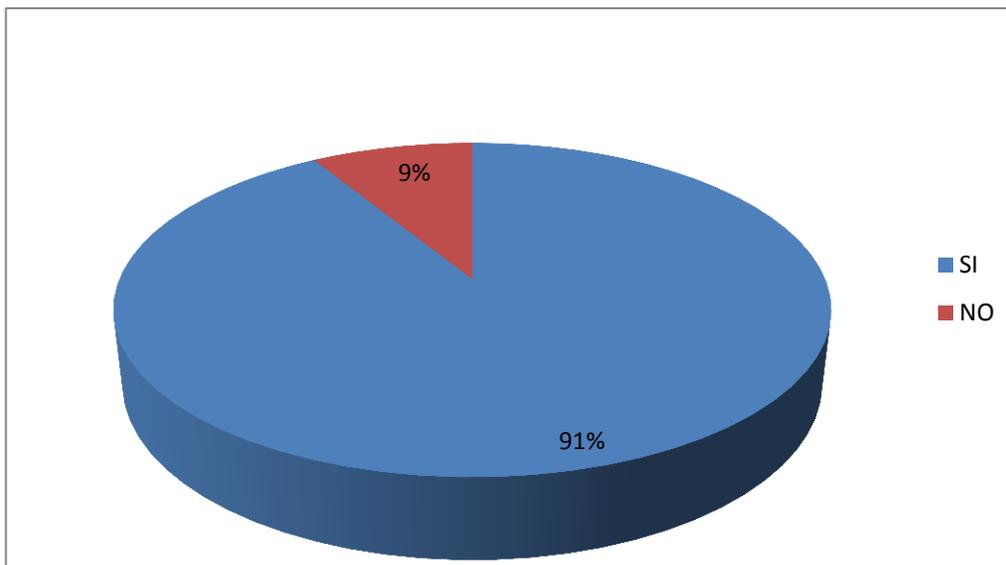


GRÁFICO 10:RESULTADO DE LA PREGUNTA 10

ANÁLISIS

El criterio del noventa y uno por ciento de los encuestados es necesaria la capacitación, y es necesario para adquirir competencias laborales.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESA

TABLA 5: ENTREVISTA A PROPIETARIOS

| | | |
|---|---|--|
| <p>1.-</p> | <p>¿Cree que el personal que trabaja en su empresa se siente motivado con el trabajo que realiza?</p> | |
| <p>Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción</p> | <p>Ing. Andrés Carrión Gerente General</p> | |
| <p>El personal no está motivado suficientemente porque este año las ventas han sido muy bajas, que mejore la situación para poder motivar más a los empleados a través de comisiones, premios que ayudará a mejorar su actitud y a trabajar con agrado en la empresa.</p> | <p>Se cree que si se encuentran motivados, pero siempre existirá personal que no lo está por distintos motivos, se piensa que en un 60% el personal está contento con su trabajo.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2.-</p> | <p>¿Considera que el personal que labora es confiable y responsable con todas las obligaciones que dispone la empresa?</p> | |
| <p>Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción</p> | <p>Ing. Andrés Carrión Gerente General</p> | |
| <p>El personal que trabaja con nosotros es responsable por que han logrado realizar su trabajo de la mejor manera y han demostrado que son personas tranquilas y merecedoras de nuestra confianza.</p> | <p>Podría decir que la mayoría del personal es responsable y confiable, claro que no se llega a un cien por ciento que se quiere obtener.</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| 3.- | ¿Cómo califica usted el trabajo que brindan sus colaboradores en la empresa y por qué? | |
| Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción | Ing. Andrés Carrión Gerente General | <p data-bbox="300 701 802 880">El trabajo que realiza es bueno y se quiero lograr que no haya discrepancias entre ellos y que todos trabajen en equipo y de la mejor manera.</p> <p data-bbox="802 701 1380 808">El trabajo que realizan es muy bueno, teniendo a personas sobresalientes y a otras regular al realizar su trabajo.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| 4.- | ¿Qué aporte de sus colaboradores espera usted? | |
| Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción | Ing. Andrés Carrión Gerente General | <p data-bbox="300 1505 802 1865">Se espera que todos los empleados aportan más a la empresa, ofreciendo más productos para que la empresa siga en el mercado, nuestro aporte también es importante para motivarlos ya con charlas y brindarles un incentivo económico que les ayuden para su crecimiento y rendimiento laboral.</p> <p data-bbox="802 1505 1380 1760">Que todos los empleados tengan responsabilidad con las tareas asignadas y que sean más proactivos y dinámicos al atender al cliente, para llegar a fidelizar a cada uno de ellos que son muy importantes para el crecimiento de la empresa.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| 5.- | ¿Qué aspectos considera que debe mejorarse para obtener un buen servicio de calidad? | |
| Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción | Ing. Andrés Carrión Gerente General | |
| Que el personal trabaje con agrado y sobre todo que le guste atender que sea carismático y que pueda ayudarlo al cliente con sus exigencias y poder satisfacer sus necesidades. | El aspecto que se debe mejorar es la capacitación en atención al cliente , así como también mejora la predisposición para el cliente. | |

| | | |
|--|--|--|
| 6.- | ¿Cree que su empresa tiene acogida en el mercado sí, no y por qué? | |
| Sra. Helena Cevallos Gerente de Producción | Ing. Andrés Carrión Gerente General | |
| La empresa si tiene acogida porque es una empresa ecuatoriana y los productos que ofrecen son productos 100% orgánicos, con embutidos de la mejor calidad y a los clientes le gusta mucho esta pizza por que más artesanal, se desea lograr abrir otras sucursales en el sector de los valles. | Si, la tiene es una empresa que ha estado en el mercado quince años y se ha logrado crecer a tener una buena acogida y se quiere para a finales de este, año abrir otro local en el valle, y seguir en el mundo empresarial. | |

Responsable: Yolanda Ayala

RESULTADOS DE LA ENCUESTAS A LOS CLIENTES

1.- ¿Cuán a menudo visita usted este local?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 1

| | | |
|----------------|-----------|-------------|
| Siempre | 2 | 6,66% |
| Frecuentemente | 14 | 46,67% |
| Rara vez | 14 | 46,67% |
| Nunca | 0 | |
| TOTAL | 30 | 100% |

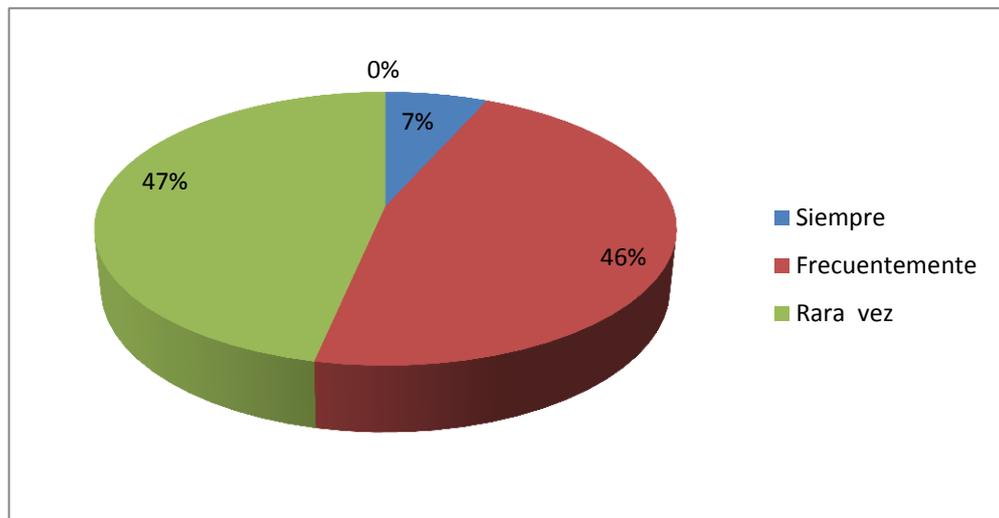


GRÁFICO 11: RESULTADO DE LA PREGUNTA 1

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos se determina que el cuarenta y siete por ciento de los clientes visitan el local rara vez, por tal razón es deseable contar con un personal capacitado para lograr la lealtad de los clientes. Que el presente proyecto ayudará a los empleados adquirirán más conocimientos de atención al cliente para lograr un mejor servicio.

2.- ¿Cómo califica el servicio que usted recibe?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 2

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 11 | 36,67% |
| Muy bueno | 13 | 43,33% |
| Bueno | 6 | 20,00% |
| Malo | 0 | 0 |
| TOTAL | 30 | 100% |

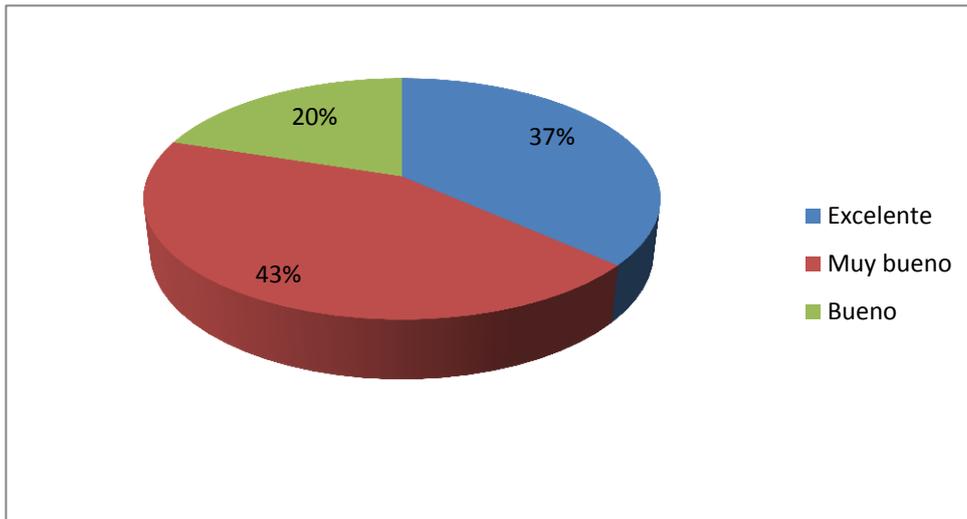


GRÁFICO 12: RESULTADO DE LA PREGUNTA 2

ANÁLISIS

De los resultados obtenidos se considera que el cuarenta y tres por ciento de los clientes considera que el servicio es muy bueno. Es lógico pensar que con la aplicación del presente proyecto el nivel de servicio será mejor.

3.- ¿Usted recomendaría a sus amigos y familiares que visiten el lugar?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 3

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 29 | 96,67% |
| NO | 1 | 3,33% |
| TOTAL | 30 | 100% |

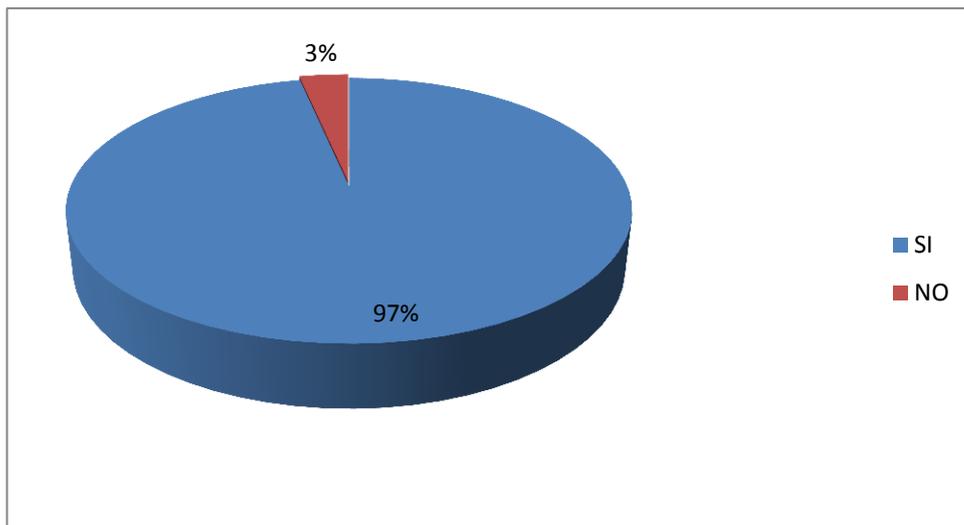


GRÁFICO 13: RESULTADO DE LA PREGUNTA 3

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas obtenidas se establece que el noventa y siete por ciento de clientes encuestados desean visitar el lugar por la calidad del producto, su buen sabor y el servicio.

4.- ¿La orden sugerida le llega en el tiempo establecido?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 4

| | | |
|----------------|-----------|-------------|
| Siempre | 2 | 6,66% |
| Frecuentemente | 14 | 46,67% |
| Rara vez | 14 | 46,67% |
| Nunca | 0 | 0 |
| TOTAL | 30 | 100% |

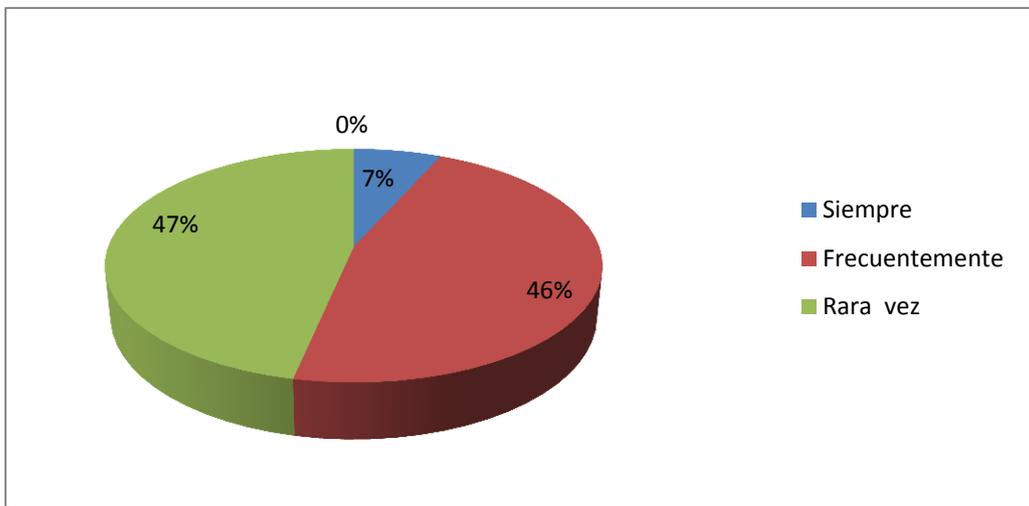


GRÁFICO 14: RESULTADO DE LA PREGUNTA 4

ANÁLISIS

Con los datos recopilados se establece que al cuarenta y tres por ciento le llega la orden a tiempo, la idea de este proyecto es minimizar la demora de los pedidos realizados.

5.- ¿El servicio y atención brindados cumplen con sus expectativas?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 5

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 27 | 91% |
| NO | 3 | 9% |
| TOTAL | 30 | 100% |

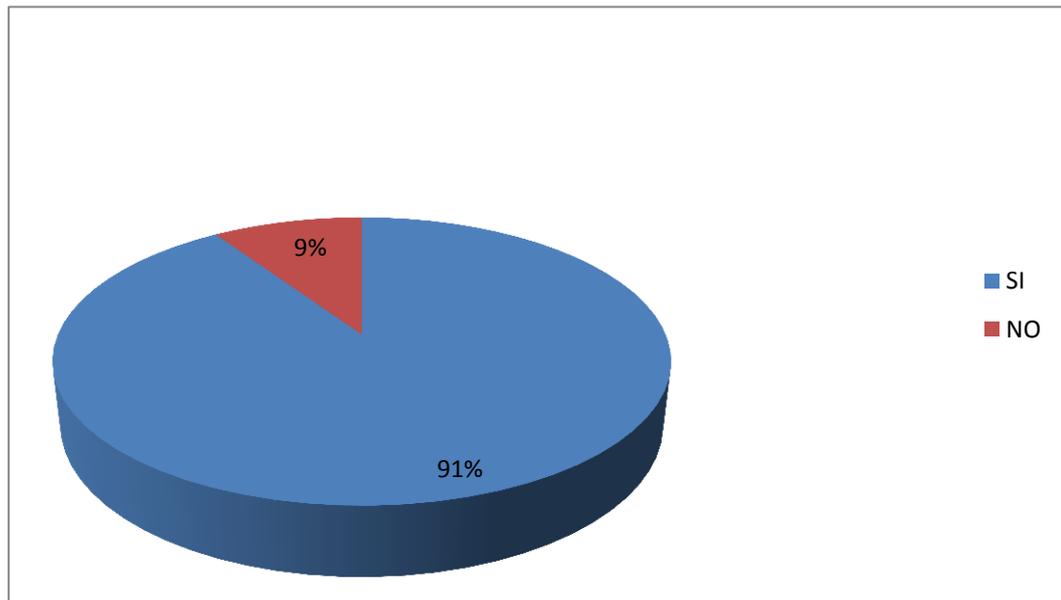


GRÁFICO 15: RESULTADO DE LA PREGUNTA 5

ANÁLISIS

Los datos obtenidos de las encuestas muestran que para el noventa y seis por ciento de los encuestados el servicio y la atención cumple con las expectativas existiendo una minoría que no piensa igual.

6.- ¿Durante el servicio, usted es atendido rápidamente con sus exigencias?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 6

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 25 | 83,33% |
| NO | 5 | 16,67% |
| TOTAL | 30 | 100% |

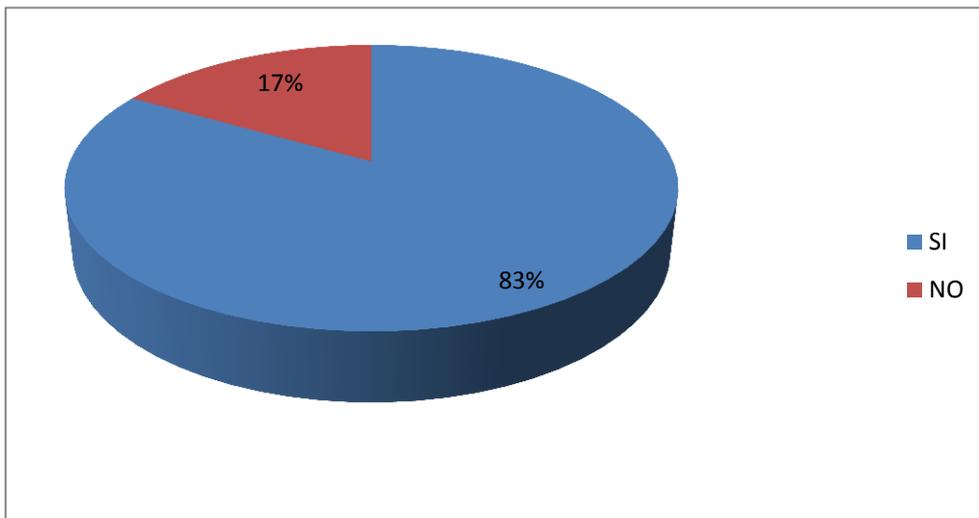


GRÁFICO 15: RESULTADO DE LA PREGUNTA 6

ANÁLISIS

Con la información obtenida se establece que para el ochenta y tres por ciento el servicio es rápido, no así para el diecisiete restante se quiere que esa minoría se pierda totalmente con la capacitación brindada.

7.- ¿La persona que le atiende se dirige ante usted con respeto y amabilidad?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 7

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 30 | 100,00% |
| NO | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 30 | 100% |

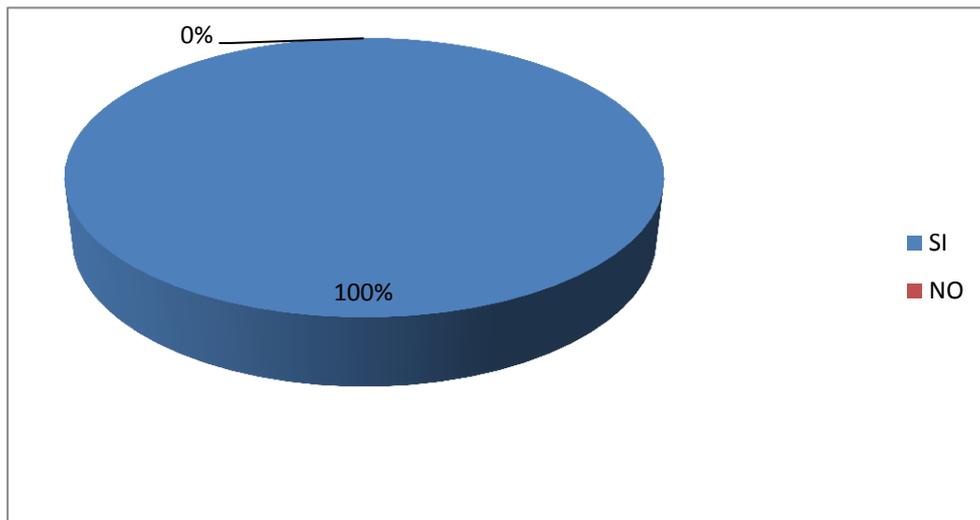


GRÁFICO 16: RESULTADO DE LA PREGUNTA 7

ANÁLISIS

Con los resultados obtenidos en la encuesta se determina que para el cien por ciento de los clientes encuestados el trato del personal es respetuoso y amable.

8.- ¿Considera usted que debe mejorar el servicio y atención al cliente?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 8

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 13 | 43,33% |
| NO | 17 | 56,67% |
| TOTAL | 30 | 100% |

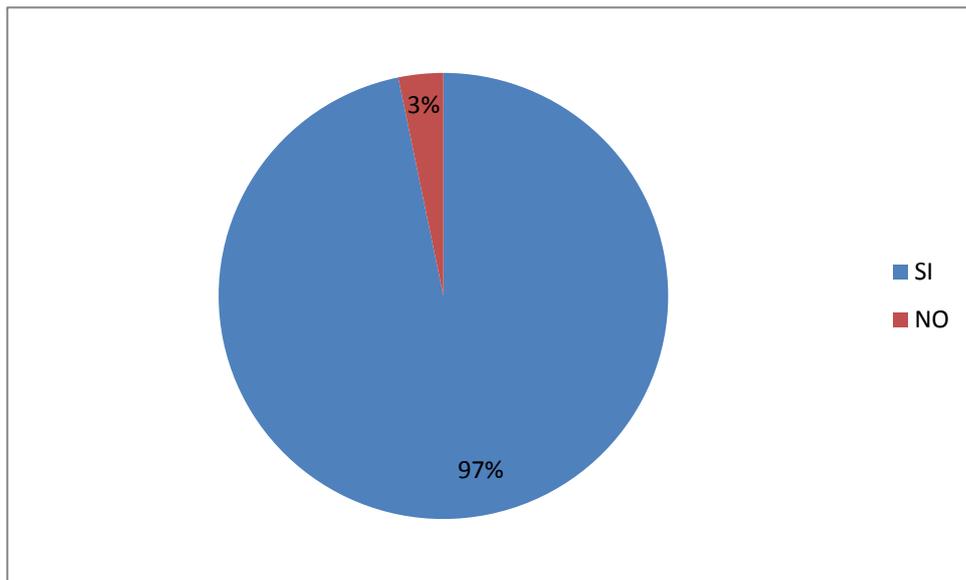


GRÁFICO 17: RESULTADO DE LA PREGUNTA 8

ANÁLISIS

En la recopilación de datos muestran que hay una opinión dividida sobre la necesidad de mejorar el servicio y la atención del cliente.

9.- ¿Qué aspecto considera usted que debe mejorarse?

TABLA PORCENTUAL PREGUNTA 9

| | | |
|----------------------|-----------|-------------|
| Atención al cliente | 13 | 43,33% |
| Calidad del producto | 1 | 3,33% |
| Ninguno | 16 | 53,34% |
| TOTAL | 30 | 100% |

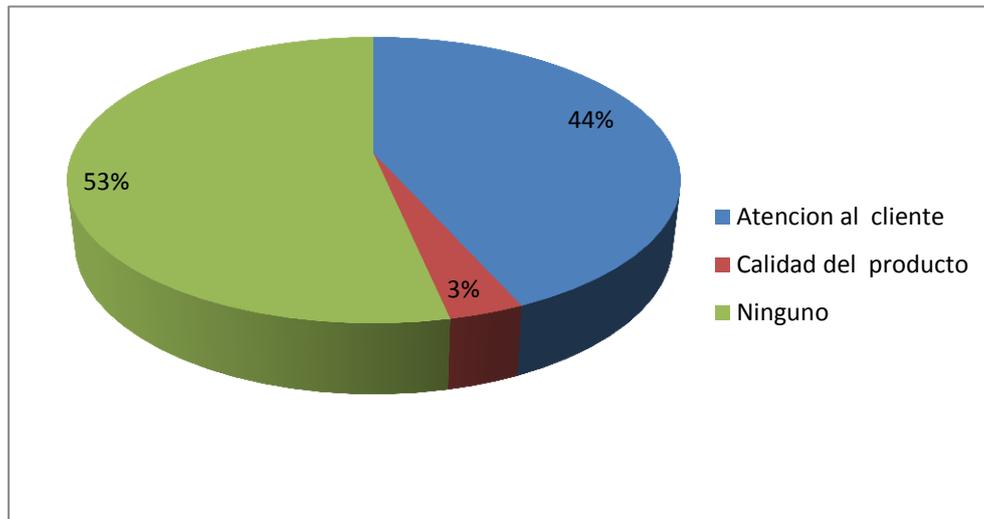


GRÁFICO 18: RESULTADO DE LA PREGUNTA 9

ANÁLISIS

Aproximadamente para la mitad de los encuestados no hay ningún aspecto que se debe mejorar, mientras que la otra mitad se debe mejorar a la atención al público como la calidad del producto, la justificación del presente proyecto mejorará que todo el personal este bien capacitado para brindar un buen servicio

5.02.03 DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El programa de capacitación se lo realizará de acuerdo a las necesidades de la empresa, para desarrollar en los participantes todas las competencias para adquirir un mejor servicio, desempeño y experticia laboral.

TABLA 6: DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

| PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA PIZZERÍA PIZZA PLANET UBICADO EN LA CIUDAD DE QUITO | |
|--|---|
| DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN ES DE SEIS MESES | |
| ENERO | TEMA :Capacitación para brindar un servicio de calidad d y atención al cliente |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• La importancia de asegurar la satisfacción del cliente.• Servicio personalizado• Soluciones a situaciones imprevistas y reclamos• Destrezas del personal de servicio |
| Empresa | Corporación ELITE |
| FEBRERO | TEMA: La disposición de la persona y la motivación |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• Gestión del rendimiento y su retribución mediante incentivos• Competencia• Satisfacción laboral |
| Empresa | Excelencia. com |
| MARZO | TEMA: Liderazgo Convivencia en el trabajo |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• Como promover las relaciones interpersonales en el ambiente del trabajo• Manejo de situaciones conflictivas involucrando al equipo, clientes y proveedores.• Incentivar la cooperación entre personas y equipo• Apoyar al equipo |
| Empresa | Liderazgo Capacitación y Consultoría |
| ABRIL | TEMA: Manipulación de alimentos |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• Aspectos normativos referentes al manejo de los alimentos.• Condiciones al personal que manipula alimentos.• Prevención de pérdidas en la producción de alimentos.• Servicio y A & B |
| Empresa | CAPTUR |

| | |
|--------------|---|
| MAYO | TEMA: Condiciones para realizar, buenas prácticas de manufactura |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• Manejo higiénico en el proceso de elaboración de los alimentos• Procedimiento para limpieza y desinfección.• Condiciones para el almacenamiento de la materia prima.• Control de plagas. |
| Empresa | CAPTUR |
| JUNIO | TEMA: Seguridad alimentaria |
| Duración | 12 horas |
| Puntos | <ul style="list-style-type: none">• Control de la calidad de los alimentos y bebidas a ser servidos.• Cuidado de la salud y seguridad personal de los clientes y del establecimiento.• Manejo de situaciones conflictivas involucrando al equipo, clientes y proveedores. |
| Empresa | CAPTUR |

Responsable: Yolanda Ayala

5.03 FORMULACIÓN

El plan de capacitación se lo realizará a través de charlas, videos y material didáctico que ayuden al aprendizaje, para que cada persona adquiera las competencias deseadas demuestre sus habilidades logrando así una destreza, que ayuden al desempeño laboral, con el fin de contribuir en los logros de la empresa, existen empresas que brindan servicio de capacitación tenemos.

TABLA 7: EMPRESAS CAPACITADORAS

| TEMA | EMPRESA | DIRECCIÓN |
|--|--------------------------------------|--|
| Capacitación para brindar un servicio de calidad d y atención al cliente | Corporación ELITE | Eustorgio Salgado N19 -238 y Armero |
| La disposición de la persona y la motivación | Excelencia .com | Valle de los chillos |
| Liderazgo Convivencia en el trabajo | Liderazgo Capacitación y Consultoría | Antonio de Ulloa N 31-124 y Av. Mariana de Jesús |
| Manipulación de alimentos | CAPTUR | Rumipamba E 2 -324 y Av. Amazonas |
| Condiciones para realizar, buenas prácticas de manufactura | CAPTUR | Rumipamba E 2- 324 y Av. Amazonas |
| Seguridad alimentaria | CAPTUR | Rumipamba E 2- 324 y Av. Amazonas |

CAPÍTULO VI

6.01 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 RECURSOS

Son medios que uno dispone para realizar o llevar a cabo un objetivo dentro de una empresa, sea un producto, servicio, o información, que son usados por las personas para satisfacer sus deseos y necesidades.

6.01.01 TALENTO HUMANO

Es el pilar fundamental para el desarrollo exitoso de una organización, que es un conjunto de acciones dirigidas a disponer conocimientos, capacidades, y habilidades, para la obtención de resultados, mediante la participación activa de las personas.

Para tener un ambiente seguro y equitativo y ser competitivo en la actualidad y en el futuro.

TABLA 8: TALENTOS HUMANOS

| | |
|------------------------|--------------------------|
| Investigadora | Yolanda Ayala |
| Empleados | Pizzería Pizza Planet |
| Propietarios | Pizzería Pizza Planet |
| Clientes | Nacionales y Extranjeros |
| Empresas Capacitadoras | Capacitur |
| Tutor | Ing. Diego Jarrín |
| Lector | Lcdo. Carlos Ortiz |

Fuente: participantes del proyecto

Elaborado por: Yolanda Ayala

6.01.02 RECURSOS DE MATERIALES

Son los medios físicos que se utiliza para lograr el objetivo deseado sea en la empresa o en la realización de un proyecto con la utilización de suministros de oficina, para conseguir lo que se pretende realizar.

Los materiales a usarse son: bolígrafo, papel boom

6.01.03 RECURSO TECNOLÓGICO

Son aquellas herramientas tecnológicas que nos permite trabajar con información que sirven para la verificación o realización de tareas que permiten satisfacer una necesidad o conseguir un objetivo. En la actualidad este recurso es muy importante, para la comunicación, la producción y la comercialización de cualquier producto o servicio, para la facilidad de los consumidores.

Los materiales tecnológico a usarse para el proyecto son: Laptop, Celular, Grabadora, Flas memory, Proyector.

6.01.04 RECURSO TIEMPO

El tiempo es un recurso no renovable y es indispensable para realizar cualquier actividad sea en una tarea o los objetivos trazados, y llegar a completar su realización y tener éxito en la vida.

El presente proyecto tendrá una duración de: 12 Meses

6.02 RECURSO ECONÓMICO

Son todos los recursos monetarios que es necesario para desarrollar actividades y satisfacer ciertas necesidades de una persona de la comunidad o de un proceso empresarial.

El valor total del presente proyecto es la suma cantidad de: \$ **4,952**

6.02.01 PRESUPUESTO

Se encarga de coordinar y de supervisar los ingresos y egresos de una actividad económica. Es un plan de acción expresada en valores que se debe cumplir un objetivo en un determinado tiempo.

TABLA 9: PRESUPUESTO

| DETALLE | UNIDAD | CANTIDAD | TOTAL |
|------------------------|--------|----------|-----------------|
| Movilización | 48 | 0,25 | \$ 12,00 |
| Alimentación | 7 | 3 | \$ 21,00 |
| Servicio de internet | 14 | 0,8 | \$ 11,20 |
| Impresiones | 172 | 0,15 | \$ 25,8 |
| Copias | 60 | 0,05 | \$ 3,00 |
| CD de proyecto | 3 | 3,00 | \$9,00 |
| Saldo a celular | 20 | 0,15 | \$ 3,00 |
| Empastado | 1 | 15 | \$ 15,00 |
| Flayers | 4 | 12 | \$ 48,00 |
| Capacitación Capacitur | 1 | 1 | \$ 1,495 |
| Capacitación Elite | 1 | 1 | \$ 1,810 |
| Capacitación Liderazgo | 1 | 1 | \$ 1,499 |
| TOTAL | | | \$ 4,952 |

Elaborado por: Yolanda Ayala

6.03 CRONOGRAMA

TABLA 10: CRONOGRAMA

| BLOQUES DE CONTENIDO | | | | | | | | |
|------------------------|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| PRIMER BIMESTRE | | | | | | | | |
| ACTIVIDADES | OCTUBRE | | | | NOVIEMBRE | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| PRESENTACIÓN DEL TEMA | | | X | | | | | |
| APROBACIÓN DEL TEMA | | | | X | | | | |
| CAPÍTULO I | | | | | | | | |
| 1. Antecedentes | | | | | X | | | |
| 1.1 Contexto | | | | | X | | | |
| 1.2 Problema principal | | | | | | X | | |
| 1.3 Justificación | | | | | | | X | |

| SEGUNDO BIMESTRE | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | DICIEMBRE | | | | ENERO | | | |
| | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| CAPÍTULO II | | | | | | | | |
| 2. Marco Lógico | | | | | | | | |
| 2.1 Mapeo de Involucrados | X | X | | | | | | |
| 2.2 Análisis de Involucrados | X | X | X | | | X | | |
| CAPÍTULO III | | | | | | | | |
| 3.1 Árbol de Problemas | | | | | | X | X | |
| 3.2 Árbol de Objetivos | | | | | | | | X |

| TERCER BIMESTRE | | | | | | | | |
|--|---------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| CAPÍTULO IV | | | | | | | | |
| 4. Análisis Alternativas | X | | | | | | | |
| 4.1 Matriz de análisis de alternativas | | | X | | | | | |
| 4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos | | | | X | | | | |
| 4.3 Diagramas de Estrategia | | | | | X | X | | |
| 4.4 Matriz del Marco Lógico | | | | | | | X | X |

| PRIMER BIMESTRE | | | | | | | | |
|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|
| | ABRIL | | | | MAYO | | | |
| CAPÍTULO V | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 5. PROPUESTA | | | X | | | | | |
| 5.1 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución) | | | | X | | | | |
| 5.2 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución) | | | | | | X | | |
| 5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta | | | | | | | | X |

| SEGUNDO BIMESTRE | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | JUNIO | | | | JULIO | | | |
| CAPÍTULO VI | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | X | X | | | | | | |
| 6.1 Recursos | | | | | | X | | |
| 6.2 Presupuesto | | | | | | | X | |
| 6.3 Cronograma | | | | | | | | X |

| TERCER BIMESTRE | | | | | | | | |
|---------------------------------|--------|----|----|----|------------|----|----|----|
| | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | |
| CAPÍTULO VII | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 7. CONCLUSIONES Y RECONDACIONES | X | | | | | | | |
| 7.1 Conclusiones | | X | X | | | | | |
| 7.2 Recomendaciones | | | | X | X | | | |

| | OCTUBRE | | | | | | | |
|------------------------------------|---------|----|----|----|----|----|----|----|
| | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| Presentación del Proyecto de Grado | | | | | X | | | |
| Sustentación del Proyecto de Grado | | | | | | | X | X |

Elaborado por: Yolanda Ayala

CAPÍTULO VII

7.01 CONCLUSIONES

- ❖ A través de la capacitación el empleado puede mejorar su desempeño, tanto para su vida personal como laboral, siendo reconocido tanto por el propietario como por los clientes por el servicio brindado.

- ❖ Se deben establecer medidas concretas para mejorar la comunicación entre los empleados y propietarios, y realizar un mejor trabajo organizacional.

- ❖ Mediante la capacitación y con la ayuda de algunas técnicas de ventas, los empleados pueden ofrecer profesionalmente y adecuadamente los productos que expende la empresa para satisfacer las necesidades del cliente.

- ❖ Que los empleados con su buena actitud y adecuado desempeño laboral, puedan escalar puestos y adquirir una buena remuneración, no sólo en el trabajo actual sino también en otros empleos.

7.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Que la empresa capacite a su personal por lo menos cada seis meses investigando las inquietudes o sugerencias que tiene el personal con respecto a las competencias para realizar su trabajo y reduciendo el stress y mejorando la convivencia laboral.

- ❖ Que la empresa sea más responsable y tome medidas adecuadas al realizar la capacitación, para al beneficio de la empresa, ayudando a los empleados a mejorar su actitud y que adquirirán nuevos conocimientos, para brindar a los clientes un servicio de calidad.

7.03 REFERENCIA ELECTRÓNICAS

- ❖ Tomado de : John Tschohl,(2007) EL arma secreta recuperado el 04/2014
<http://bookote.files.wordpress.com/2012/10/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>

- ❖ Tomado de : John Tschohl, (2007) Capacitación al personal Recuperado el octubre del 2013, <http://www.monografias.com/trabajos89/capacitacion-al-personal/capacitacion-al-personal.shtml>

- ❖ Tomado : René Fischer,(2007) , Manuel de servicio de hoteles y restaurantes, recuperado el 10 de noviembre 2013
http://www.tecturcoquimbo.cl/pdfs/doc_53.pdf

- ❖ http://capacitacionpnct.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual_administrador_de_restaurante.pdf

- ❖ <http://www.ecuale.com/pichincha/>

- ❖ <http://www.ecuale.com/pichincha/quito.php>

7.03.01 REFERENCIAS DE LIBROS

- ❖ Jhon Tschohl (Ed.) (2008). servicio al cliente: Editorial Pax México.
- ❖ Jim Rohn y Chris Widener (Eds.) (2009). 12 pilares del éxito: video oficial.
- ❖ Barry A. Farber (Ed.) (2007). 12 Pilares de la venta: Editorial Empresa Activa.
- ❖ Carlos Felipe Tablado y Jesús Felipe Gallegos. (Eds.) (2007): Manual de higiene y seguridad alimentaria: Thomson Paraninfo.
- ❖ Og Mandino.(Ed.) (2007) El vendedor más grande del mundo : Editorial Diana
- ❖ David Schwartz (Ed.) (2011).Pensar en grande, la magia del éxito: Editorial Hermanos Sucs., S. A
- ❖ Jorge Eliécer Prieto Herrera (Ed.) (2009). Las ventas una profesión para gente superior: Editorial Ecoe Ediciones.
- ❖ Socorro López García (Ed.) (2007). Recepción y Atención al cliente: Editorial Thomso Paraninfo.
- ❖ Jhon Tschohl (Ed.) (2009). Cómo conservar clientes con un buen servicio: Editorial Pax México
- ❖ Jose Nicolas Jany Castro (Ed.) (2007). Investigación Integral de Mercados: Editorial McGraw-Hill.



A N E X O S

7.04 ENCUESTA AL PERSONAL

La presente información será utilizada para establecer la calidad de servicio de la Pizzería Pizza Planet, con un grado de confiabilidad solo para la persona encargada de investigación de campo, su información es muy importante.

Marque con una X la opción expuesta.

1.- ¿Cree usted que es importante la capacitación para brindar un mejor servicio?

SI NO

2.- ¿Qué tiempo considera usted que se debe realizar la capacitación al personal?

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

3.- ¿Cree que es importante la motivación para el desempeño laboral?

SI NO

4.- ¿Cómo califica el servicio que usted brinda al cliente?

Excelente Bueno Malo

5.- ¿Recibe usted charlas, o cursos de Capacitación por parte de la empresa para mejorar el servicio y trato al cliente?

SI NO

6.- ¿Qué piensa usted de recibir comisiones o beneficio económicos para brindar un mejor servicio?

Excelente

Bueno

Malo

7.- ¿Se sienten comprometido con su trabajo y con la empresa?

SI

NO

8.- ¿Cree usted que brindado un mejor servicio se puede alcanzar las metas trazadas por la empresa y mejora la estabilidad laboral?

SI

NO

9.- ¿Dentro de la empresa existe colaboración por parte de sus compañeros para realizar un trabajo en equipo?

Siempre

Rara vez

Nunca

10.- ¿Considera que la capacitación es necesaria para adquirir competencias laborales?

SI

NO

Gracias por su colaboración para realizar esta encuesta.

7 04.01 ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LA EMPRESA

Buenos días mi nombre es Yolanda a Ayala pertenezco al Instituto "Cordillera", quisiera realizarle algunas preguntas sobre el personal que labora con usted, la siguiente información, que será utilizado para el presente proyecto de investigación que es un Plan de capacitación para el personal de servicio de la Pizzería Pizza Planet.

- 1.- ¿Cree que el personal que trabaja en su empresa se siente motivado con el trabajo que realiza?
- 2.- ¿Considera que el personal que labora es confiable y responsable con todas las obligaciones que dispone la empresa?
- 3.- ¿Cómo califica usted el trabajo que brindan sus colaboradores en la empresa y por qué?
- 4.- ¿Qué aporte de sus colaboradores espera usted?
- 5.- ¿Qué aspectos considera que debe mejorarse para obtener un buen servicio de calidad?
- 6.- ¿Cree que su empresa tiene acogida en el mercado sí, no y por qué?

Agradeciéndole toda su atención prestada y deseándoles muchos éxitos en su empresa y que siguen adelante, brindando oportunidades de empleo a las personas que estudiamos. ¡Gracias!

7.04.02 ENCUESTA A LOS CLIENTES

La presente información será utilizada para establecer cómo se encuentra el servicio y atención al cliente de la Pizzería Pizza Planet, su información es muy importante.

Marca con una X la respuesta correcta.

1.- ¿Cuán a menudo visita usted este local?

Siempre Frecuentemente Rara vez Nunca

2.- ¿Cómo califica el servicio que usted recibe?

Excelente Muy Bueno Bueno Malo

3.- ¿Usted recomendaría a sus amigos y familiares que visiten el lugar?

SI NO

4.- ¿La orden sugerida le llega en el tiempo establecido?

Siempre Frecuentemente Rara vez Nunca

5.- ¿Cree que el servicio y atención brindada cumple con sus expectativas?

SI NO

6.- ¿Durante el servicio usted es atendido rápidamente con sus exigencias?

SI NO

7.- ¿La persona que le atiende se dirige ante usted con respeto y amabilidad?

SI NO

8.- ¿Considera usted que debe mejorar el servicio y atención al cliente?

SI NO

9.- ¿Qué aspectos sugiere usted que deban mejorarse?

Atención al cliente Calidad del producto Ninguna

Gracias por su colaboración para realizar esta encuesta.

7.04.03 “10 REGLAS PRINCIPALES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE”

- 1.- No se trata de conocer al cliente sino saber sus necesidades y ser capaz de ponerte en su lugar.
- 2.- Considera tu imagen personal como parte del servicio.
- 3.- Muestra disponibilidad por atender y ayudar al cliente.
- 4.- Ten una actitud positiva y demuestra cortesía.
- 5.- No digas NO, busca una solución.
- 6.- Escucha con atención y exprésate con claridad
- 7.- Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
- 8.- Respeta a tus compañeros y trabaja en equipo.
- 9.- Interésate en aprender y mejorar las competencias laborales.
- 10.- Conoce bien los productos que ofrece la empresa, para ofrecer de la mejor manera.

7.04.04 MOTIVACIÓN PERSONAL “LOS 12 PILARES DEL ÉXITO”

- 1.- La única forma que las cosas cambien, es que USTED CAMBIE.
- 2.- Asegúrese que su imagen sea un fiel reflejo de su interior.
- 3.- Hay que sumar tiempo, esfuerzo e imaginación para mantener cualquier relación floreciendo y creciendo.
- 4.- La mayor razón para fijar una meta, es lo que ella hace por usted al querer lograrla.
- 5.- El día tiene muchas oportunidades, pero solo una de ellas es la mejor.
- 6.- No se rodee de gente sin expectativas, así no crecerá. Vaya donde las expectativas y las demandas de crecimiento sean altas.
- 7.- Permanezca aprendiendo toda su vida.
- 8.- Todo en la vida es ventas, demuestre que usted es una persona de talento y virtud.
- 9.- El ingreso rara vez es mayor que el desarrollo personal.
- 10.- La comunicación provee la base común para la comprensión.
- 11.- Siempre es necesario un gran líder.
- 12.- Deje un legado, viva una vida que sirva como ejemplo de una vida excepcional.

“Sólo el esfuerzo constante y la lucha permanente, logran alcanzar los sueños”

7.05 FOTOS



Gráfico 1
Establecimiento
Responsable: Yolanda Ayala

7.05.01 ATENCIÓN AL CLIENTE



Gráfico: 2

Responsable : Yolanda Ayala



Gráfico: 3

Responsable: Yolanda Ayala



Gráfico: 4
Responsable: Yolanda Ayala

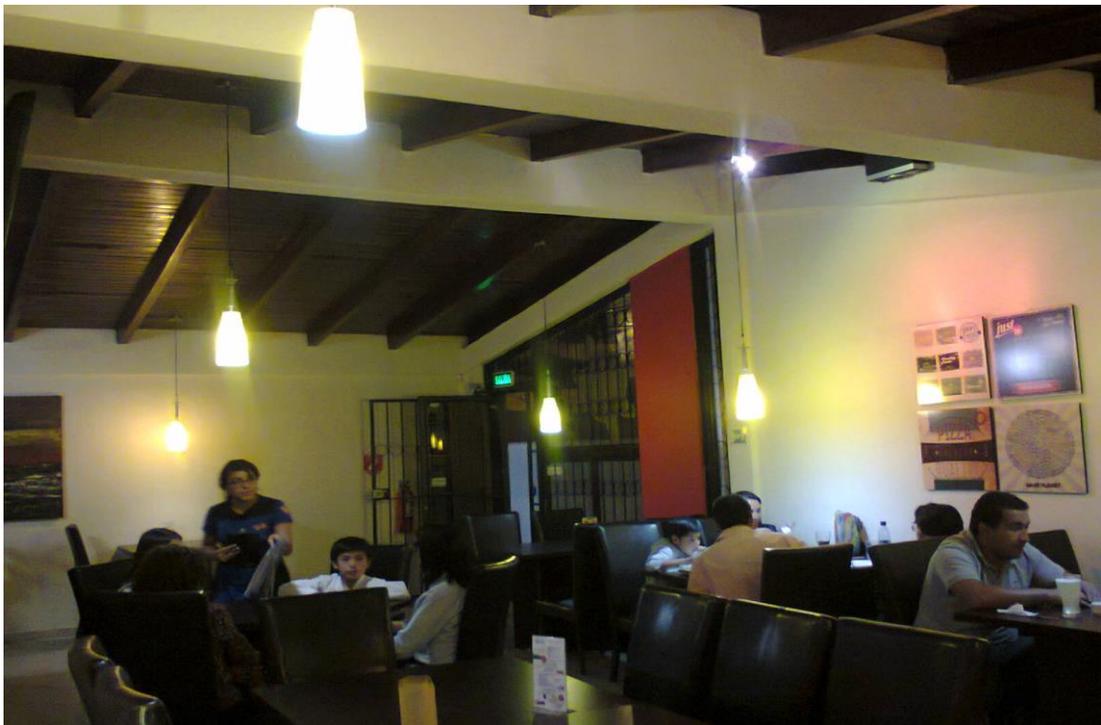


Gráfico: 5
Responsable: Yolanda Ayala

7.05.02 PREPARACIÓN DE LA PIZZA



Gráfico: 6

Responsable: Yolanda Ayala



Gráfico: 7

Responsable: Yolanda Ayala

7.05 03 PIZZA PARA EL CLIENTE



Gráfico: 8

Responsable: Yolanda Ayala



Gráfico: 9

Responsable: Yolanda Ayala