



INSTITUTO TECNOLÓGICO  
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SER  
IMPLEMENTADO EN “THE JAM” PIZZERÍA EN LA CIUDAD DE QUITO CON  
LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL  
ESTABLECIMIENTO Y MEJORAR EL FLUJO DE CLIENTES

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Tecnólogo en

Administración Turística y Hotelera

Autor: Ana María Guaicha Rodríguez

Tutor: Lcdo. Paul Villavicencio

Quito, Diciembre 2017

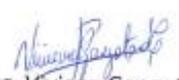


### ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 18 de septiembre del 2017

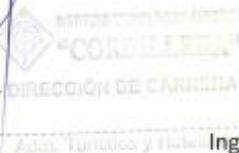
El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) GUAICHA RODRIGUEZ ANA MARIA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SER IMPLEMENTADO EN "THE JAM" PIZZERÍA EN LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO Y MEJORAR EL FLUJO DE CLIENTES.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.

  
Lcdo. Paúl Villavicencio  
Tutor del Proyecto

  
Ing. Viviana Gangotena  
Lector del Proyecto

  
Ing. Frikzia Mendoza.  
Director de Escuela

  
Ing. Galo Cisneros  
Coordinador Unidad de Titulación



## DECLARATORIA

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



Ana María Guaicha Rodríguez  
CC 1804808846

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ana María Guaicha Rodríguez, 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.



Ana María Guaicha Rodríguez  
CC 1804808846

## AGRADECIMIENTO

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

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

---

## LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

**Yo, Ana María Guaica Rodríguez** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 180480884-6 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SER IMPLEMENTADO EN “THE JAM” PIZZERÍA EN LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL**

---

ESTABLECIMIENTO Y MEJORAR EL FLUJO DE CLIENTES con fines académicos  
al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



**FIRMA**

**NOMBRE** Ana María Guaicha Rodríguez

**CEDULA** 180480884-6

Quito, Diciembre 2017

## **DEDICATORIA**

A mi madre por su infinito amor

A mis hermanos por su calor filial

A mis tías por su apoyo incondicional

A mis primos por su eterna inspiración

---

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.00 Antecedentes.....	1
1.01 Contexto.....	3
1.01.01 Entorno macro.....	3
1.01.02 Entorno meso.....	6
1.01.03 Entorno micro.....	7
1.02 Justificación.....	8
1.03 Definición del problema central matriz T.....	9
1.03.01 Matriz de análisis de fuerzas T.....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
2.00 Análisis de involucrados.....	11
2.01 Mapeo de involucrados.....	11
2.02 Análisis de involucrados.....	12
2.03 Matriz de análisis de involucrados.....	13
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>16</b>
3.00 Problemas y objetivos.....	16
3.01 Árbol de problemas.....	16
3.02 Árbol de objetivos.....	17

---

<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>18</b>
4.00Análisis de alternativas.....	18
4.01Matriz de análisis de alternativas.....	18
4.02Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	21
4.03Diagrama de estrategias.....	23
4.04Matriz de marco lógico.....	24
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>26</b>
5.00Propuesta.....	26
5.01Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución.....	26
5.01.01Análisis FODA.....	32
5.01.02Investigación de mercado.....	33
5.01.03Instrumento de la investigación.....	33
5.01.04Población y muestra.....	33
5.01.04Población y muestra fórmula.....	35
5.01.05Análisis de la información.....	38
5.02Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución.....	52
5.03Formulación del proceso de la propuesta.....	54
<b>PLAN DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>55</b>
<b>FOLLETO 1.....</b>	<b>61</b>
Manipulación de alimentos.....	61
<b>MEDIDAS HIGIÉNICAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACIÓN DE LOS ALIMENTOS.....</b>	<b>68</b>

---

---

Hábitos que debe tener un buen manipulador .....	70
<b>FOLLETO 2.....</b>	<b>72</b>
Almacenamiento de alimentos.....	72
Normas para almacenaje de productos refrigerados.....	73
Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados.....	76
<b>FOLLETO 3.....</b>	<b>77</b>
Procesos de limpieza.....	77
Manejo adecuado de desperdicios y basura.....	78
<b>FOLLETO 4.....</b>	<b>82</b>
Servicio al cliente.....	82
Importancia del cliente.....	84
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>89</b>
6.00Antecedentes administrativos.....	89
6.01Recursos.....	89
6.01Presupuesto.....	90
<b>CAPÍTULO VII.....</b>	<b>92</b>
7.00Conclusiones y recomendaciones.....	92
7.01Conclusiones.....	92
7.02Recomendaciones.....	93
<b>ANEXOS.....</b>	<b>94</b>
Carta de auspicio autorización .....	95

---

---

Carta de auspicio aceptación.....	96
Encuesta clientes.....	97
Entrevista al dueño del establecimiento.....	99
Cotización del empastado tesis.....	101
Cotización de la capacitación.....	102
Galería de fotos del restaurante.....	105
Bibliografía.....	106
Reporte URKUND.....	108

---

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escalas.....	9
Tabla 2 Matriz de análisis de fuerzas T.....	10
Tabla 3 Porcentaje de involucrados.....	12
Tabla 4 Matriz de análisis de involucrados.....	13
Tabla 5 Árbol de problemas.....	16
Tabla 6 Árbol de objetivos.....	17
Tabla 7 Categorías.....	18
Tabla 8 Matriz de análisis de alternativas.....	19
Tabla 9 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	21
Tabla 10 Diagrama de estrategias.....	23
Tabla 11 Matriz de marco lógico.....	24
Tabla 12 FODA.....	32
Tabla 13 Meses altos.....	35
Tabla 14 Meses bajos.....	35
Tabla 15 Clientes anuales.....	35
Tabla 16 Segmentación geográfica.....	36
Tabla 17 Porcentaje.....	36
Tabla 18 Género.....	38
Tabla 19 Edad.....	39
Tabla 20 Pregunta 1.....	40
Tabla 21 Calificación servicio.....	41
Tabla 22 Frecuencia de visita.....	42

---

Tabla 23 Comida fresca.....	43
Tabla 24 Comida sabrosa.....	44
Tabla 25 Oferta de bebidas.....	45
Tabla 26 Calificación limpieza.....	46
Tabla 27 Rapidez en el servicio.....	47
Tabla 28 Calidad atención.....	48
Tabla 29 Calidad comida.....	49
Tabla 30 Calidad bebidas.....	50
Tabla 31 Recomendación de visita.....	51
Tabla 32 Días de capacitación.....	55
Tabla 33 Plan de capacitación.....	55
Tabla 34 Almacenamiento de carne fresca.....	74
Tabla 35 Almacenamiento de carne de pollo fresca.....	74
Tabla 36 Recursos.....	89
Tabla 37 Presupuesto de la aplicación de la propuesta.....	90
Tabla 38 Presupuesto de elaboración del proyecto de titulación.....	90
Tabla 39 Cronograma.....	91

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados.....	11
Figura 2 Imagen corporativa.....	28
Figura 3 Estructura organizacional.....	29
Figura 4 Estructura organizacional.....	30
Figura 5 Género.....	38
Figura 6 Edad.....	39
Figura 7 Satisfacción productos.....	40
Figura 8 Calificación servicio.....	41
Figura 9 Frecuencia de visita.....	42
Figura 10 Comida fresca.....	43
Figura 11 Comida sabrosa.....	44
Figura 12 Oferta de bebidas.....	45
Figura 13 Calificación limpieza.....	46
Figura 14 Rapidez servicio.....	47
Figura 15 Calidad atención.....	48
Figura 16 Calidad comida.....	49
Figura 17 Calidad bebida.....	50
Figura 18 Recomendación visita.....	51
Figura 19 Proceso de manipulación de alimentos.....	56
Figura 20 Procesos de almacenamiento de alimentos.....	57
Figura 21 Procesos de limpieza.....	58
Figura 22 Proceso de servicio al cliente.....	59

---

## RESUMEN EJECUTIVO

Este proyecto tiene como función principal la puesta en marcha de una “Elaboración de un plan de capacitación para ser implementado en “The Jam” Pizzería en la ciudad de Quito con la finalidad de optimizar los procedimientos internos del establecimiento y mejorar el flujo de clientes”.

El proyecto se dedicará principalmente al asesoramiento y capacitación a todos los colaboradores de “The Jam” en algunas áreas.

Para poder realizar el plan de capacitación se seguirá con los procedimientos necesarios para esta investigación. Se aplicarán encuestas a los clientes para saber qué es lo que se debería mejorar en el personal y en los productos que estamos ofreciendo.

Así mismo se estará realizando las capacitaciones al personal con el objetivo de alcanzar mejores resultados en los productos que se ofrece a los clientes.

Los puntos clave a alcanzar con esta propuesta son:

Fidelizar a los clientes: el objetivo es captar los clientes, para ello el personal de servicio con los conocimientos adquiridos durante el proceso de capacitación se encargarán de brindar un servicio de calidad bajo estándares de esta área.

Optimizar recursos internos: aprovechar todas las ventajas que tiene el establecimiento, realizando un trabajo óptimo y eficiente.

En la capacitación del personal está sin duda el progreso de toda empresa.

---

## ABSTRACT

This project has as a main function the implementation of a training plan to be implemented in the "Jam Pizza" in Quito, with the purpose of implementing and optimizing the internal procedures of the establishment and improve the flow of clients.

The project will focus mainly on advice and training for all The Jam co-workers, focusing on the areas of cuisine and service.

All the procedures necessary for the investigation are followed In order to carry out the training plan.

A suggestion box will be posted so the customers can tell us what we should be improved on with the staff and products that we are offering.

Likewise, we will be in constant evaluation of the personnel with the objective of analyzing how they work is being done and the progress that we have been able to obtain through the training.

The key points in this project are:

Loyal costumer: the objective is to attract customers, for this the service staff has to have the knowledge acquired during the training process because they are who are in charge of providing a good quality service under the standards of the area.

Optimize internal resources, take full advantage we have, making optimal and efficient work.

In the training of the staff is undoubtedly the progress of our company.

---

## INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación denominado “Elaboración de un plan de capacitación para ser implementado en “The Jam” Pizzería en la ciudad de Quito con la finalidad de optimizar los procedimientos internos del establecimiento y mejorar el flujo de clientes” se realizó ya que se pudo evidenciar ciertas falencias en torno al desenvolvimiento interno del establecimiento, en base al análisis que se realizó para desarrollar el proyecto se llegó a la conclusión que es necesario capacitar a todo el personal incluyendo a los propietarios de dicho establecimiento. Se cuenta con la predisposición de todo el personal para realizar la capacitación dentro de las instalaciones del restaurante.

Existen algunos problemas tanto en el área de cocina como de servicio; en cocina no existe un manejo adecuado de manipulación de alimentos y de procesos de limpieza. En el servicio las ineficiencias son mínimas, sin embargo, es necesario mejorar en ciertos aspectos.

Como todos saben, siempre que se acude a un establecimiento de comida lo único que se espera como comensal es tener una experiencia agradable desde el ingreso hasta la salida, es por eso que la idea fundamental con la capacitación es sobrepasar las expectativas de los clientes, lo que se pretende alcanzar con esta capacitación es que los clientes vivan una experiencia culinaria increíble, se pretende vender a los clientes no sólo comida de calidad si no también experiencias.

Otro punto clave a tratar en el presente proyecto es establecer dentro del restaurante normas que se deberán cumplir obligatoriamente ya que son normas planteadas por instituciones que regulan este tipo de lugares, así lo menciona el Reglamento Constitutivo para otorgar permiso de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y

control sanitario, pág. (1) el artículo 361 de la Constitución de la República del Ecuador ordena que “ (Agricultura, 2016) ***“de formular la política nacional de salud, y normara, regulara y controlara todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector”***. Se debe cumplir con normas para evitar posibles sanciones como monetarias o clausuras del establecimiento. Para lograr mejorar aspectos internos será necesario realizar con cautela las indicaciones brindadas en cada capacitación.

Es indispensable contar con el apoyo de los dueños ya que por medio de ellos se facilita llegar al personal y a su vez asesorarlos con la información que no les ha sido facilitada. Este proyecto además de beneficiar a todos los que conforman “The Jam” aporta a los clientes ya que se brinda un producto de calidad.

Se estima que para cuando se haya concluido con el proceso de capacitación las prácticas internas hayan mejorado en un gran porcentaje y además que la afluencia de clientes satisfechos sea satisfactoria.

---

## CAPÍTULO I

### 1.00 Antecedentes

Elaboración de un plan de capacitación para ser implementado en “The Jam” Pizzería en la ciudad de Quito con la finalidad de optimizar los procedimientos internos del establecimiento y mejorar el flujo de clientes.

**Tema:** Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos

**Autor:** José Luis Armendáriz Sanz

**Año:** 2012

**Conclusión:** la información que se encontró en este libro se aplicará en cuanto al manejo de desechos, pero sobre todo a la manipulación de alimentos, aquí encontramos técnicas importantísimas sobre el tema que vamos a tratar en el presente proyecto.

Gracias al contenido de este libro se obtuvo un gran aporte para capacitar.

**Tema:** Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida

**Autor:** Bermeo y Caldas

**Año:** 2014

**Conclusión:** se utilizará este medio de información para mejorar las técnicas de almacenamiento y procesos internos en el restaurante, ya que las técnicas que se encontró en este libro son óptimas para aplicar en el restaurante. El personal será capacitado bajo los estándares que exigen las instituciones que regulan este tipo de establecimientos. El servicio al cliente tiene que ser de primera para así ofrecer un producto de calidad en todas las instancias.

**Tema:** Seguridad e higiene en la manipulación de alimentos

**Autor:** Equipo técnico de SAIA SL

**Año:** 2013

**Conclusión:** Con este libro se logrará esclarecer dudas que se tenga respecto a los procedimientos que se deben seguir para la manipulación de alimentos. Con ello se pretende mejorar la calidad de los productos que la empresa ofrece al mercado. Es indispensable la colaboración de todos los involucrados para poder lograr ese objetivo planteado al inicio del proyecto.

**Tema:** Manual para manipuladores de alimentos

**Autor:** ONU para la alimentación y la cultura, Organización Panamericana de la Salud y OMT.

**Año:** 2016

**Conclusión:** Se aplicará en el establecimiento las técnicas para evitar contaminación por alimentos mal manipulados, se dará a conocer a los colaboradores de "The Jam" las diferentes enfermedades que se pueden transmitir por la mala manipulación de alimentos, sobre las medidas higiénicas para prevenir contaminación de los alimentos. Entre otros puntos que serán muy útiles al momento de aplicar lo aprendido.

## 1.01 Contexto

**1.01.01 Entorno macro. Origen de los restaurantes** desde tiempos antiguos ya existían el intercambio de dinero por comida, un claro ejemplo de esto eran las posadas donde ya daban este tipo de servicio. Siendo así la palabra restaurante se originó un poco más tarde en Francia, los franceses con su gastronomía refinada le dieron origen a lo que hoy en día es un tipo de negocio muy lucrativo.

Se estima que por los años 1974 fue en París donde empezó la pasión por la buena comida, las primeras pasiones por la comida fueron los caldos y las sopas, cuyos platillos tenían el nombre de restaurants, que significa algo como reconstituyentes. Fue así que cuando los vendedores de comida se dieron cuenta del gran potencial económico que tendría este nuevo mercado. Entonces surge la idea de que las personas no solo acudan a un lugar a comer si no que sea algo mucho más que eso, que los comensales puedan relajarse y vivir un momento de confort fuera de casa que les brindara un ambiente de lo más reconstituyente.

Los primeros restaurantes comenzaron a darle gran importancia al servicio y atención a sus clientes, por lo que contrataron camareros con experiencia, muchos de los cuales habían sido anteriormente mayordomos o empleados de la aristocracia parisina, que había entrado en bancarrota tras la caída del Antiguo Régimen y el estallido de la Revolución Francesa. Tras el crecimiento imparable de aquellos restaurantes franceses, en el año de 1804, 35 años después de la apertura del local de Boulanger, París ya disponía de 500 restaurantes, la idea se extendió a toda Europa, donde comenzaron a crearse locales cada vez más completos y sofisticados que incluían menús con los productos típicos de cada región.

## **Los restaurantes**

Se comprende todos los establecimientos cualquiera que sea su denominación que sirvan al público mediante un precio, alimentos y bebidas para ser consumidas en un mismo local o para llevar. (Cruz, 2010).

## **Restaurantes en el Ecuador**

En una publicación que realizó (Jurado, 2014) menciona que La industria hotelera y turística en los últimos años ha tenido una notable evolución, por lo cual se ha convertido en una de las industrias más poderosas del mundo, pues esta ha permitido un desarrollo económico y social especialmente en los países en vías de desarrollo. Actualmente el sector turístico y hotelero ocupa el cuarto ingreso dentro de la economía ecuatoriana, este crecimiento obliga a que restaurantes, hoteles y demás establecimientos hoteleros implementen y trabajen bajo estándares de calidad de servicio y atención al cliente, pues es penoso reconocer que en este sector las organizaciones no cuentan con procesos establecidos, no buscan la mejora continua, no capacitan al personal y mucho menos tratan adecuadamente las quejas y reclamos de los clientes. En un restaurante la calidad en el servicio y la atención al cliente constituye una herramienta estratégica, pues permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global.

## **Categorización del Sector de Alimentos y Bebidas en Ecuador**

El Departamento de Recursos Turísticos del Ministerio de Turismo, es el encargado de categorizar a los restaurantes de la ciudad de Quito. Para categorizar a un establecimiento de alimento y bebidas, se debe utilizar el Instructivo de Categorización -

Resolución N° 172, del 24 de noviembre de 1989. Este Instructivo tiene 25 años de vigencia, y se mantiene sin ninguna modificación hasta la actualidad, razón por la cual los restaurantes no se encuentran bien categorizados. De acuerdo al Catastro de Restaurantes del 2014, proporcionado por el Ministerio de Turismo del Ecuador, en el Distrito Metropolitano de Quito se encuentran registrados 1688 12 restaurantes, los cuales se encuentran categorizados de la siguiente manera: Lujo, Primera, Segunda, Tercera, y, Cuarta categoría y su distribución se muestra a continuación

Características según su categoría La categorización de restaurantes depende de cada país, pues cada uno se somete a estándares de calidad y obedecen a políticas nacionales de competitividad turística que dependen de las regulaciones y legislaciones de cada gobierno. En este estudio se procederá a presentar los aspectos más importantes de la categorización hecha por la Ordenación Turística de Restaurantes, Cafeterías, Bares, Cafés, Clubes, Salas de fiestas y similares del Ministerio de Información y Turismo de la Secretaría General Técnica de Madrid de 1974, mencionada por Torruco y Ramírez (1991), ya que ha servido de referencia a nivel mundial para estandarizar una categorización.(Morfin, 2004, págs. 17-19). En esta categorización los autores Miguel Torruco y Manuel Ramírez (1987), en su texto Servicios turísticos: la oferta turística y sus principales componentes, sugieren cinco tipos diferentes de categorías: de lujo, de primera clase, comercial, rango medio y económico o limitado.(Morfin, 2004, págs. 17-19).

**1.01.02 Entorno Meso** en el Ecuador como en muchos países la gastronomía se ha visto influenciada de otras culturas gastronómicas que han llegado a nuestro país en la época de la conquista y después durante el siglo XIX y XX.

Culturas europeas como franceses e ingleses influenciaron en los platillos y preparaciones de lo que hoy en día forma parte de nuestra gastronomía típica.

### **Evolución sobre la gastronomía ecuatoriana**

Al mismo tiempo el Ecuador posee una rica y variada cultura gastronómica, una comida autóctona conocida por la utilización de ollas de barro y utensilios tradicionales de la cultura gastronómica ecuatoriana. Una cocina con tradiciones de siglos y en la que se han cocido sustancias, condimentos y experiencias del propio y de lejanos continentes.

### **Fusión**

La idea de fusionar en la cocina ecuatoriana es innovar en la gastronomía tradicional para pasar de conocimientos empíricos a tecnificar la gastronomía del país.

Nuestra gastronomía varía según la región, es por eso que además de contar con productos endémicos de la nación también somos poseedores de una gran variedad en cuanto a platos tipos, comida exótica y demás.

En base a todo lo analizado en cuanto a la gastronomía en el Ecuador el Ministerio de Turismo pone a disposición de los turistas una guía de oferta de gastronomía que hay en el país, con el fin de promocionar y su vez dar a conocer a la gente la cultura gastronómica con lo que cuenta el país.

**1.01.03 Entorno micro** restaurante “The Jam”, este establecimiento abrió sus puertas a inicios del 2014 con una idea de innovación que poco a poco con el entusiasmo y dedicación de sus creadores ha ido creciendo desde entonces.

Atravesó por diferentes circunstancias que lograron vencer sus propietarios, por consiguiente, han ido incrementando conceptos de cocina que fusionaron con la cocina tradicional del Ecuador, en la actualidad cuenta con el reconocimiento de sus clientes como un producto único por los sabores auténticos que tienen sus creaciones.

La fusión de sabores y gran variedad de bebidas como micheladas hace de este lugar un espacio para deleitarse de una explosión de sensaciones en el paladar de sus clientes.

El concepto de “The Jam” es básicamente conservar nuestras tradiciones conservando los ingredientes y utensilios de nuestros ancestros, que junto con la implementación de otras culturas gastronómicas se obtiene un producto final de calidad. Las instalaciones del establecimiento son acogedoras con un aire de historia y mezcla de culturas, es un ambiente familiar el que se percibe por el calor acogedor que brindan quienes reciben a los clientes.

Cuenta un horno que funciona a base de leña el cual es utilizado para la mayoría de sus preparaciones, lo más relevante de entre sus delicias están las pizzas que son receta única creada por los propietarios, así mismo los nachos y lasañas entre otros. En la actualidad cuenta con al menos 200 clientes diarios, cifra que aumenta hasta los 300 clientes los fines de semana. Estas cifras han ido en aumento desde los últimos dos años ya que el producto cada día esta innovado con promociones de sus productos y así mismo la publicidad constante. Las entidades que regulan los permisos para estos establecimientos están el Ministerio de Salud, ARCSA, INEN, entre otros.

## 1.02 Justificación

La presente investigación busca analizar los principales problemas que tiene el restaurante "The Jam" pizzería, en el desarrollo de sus actividades como tal, es decir, procedimientos internos como manipulación de alimentos, almacenamiento de alimentos, procesos de limpieza del área de trabajo y servicio al cliente.

Los datos encontrados durante la investigación permitirá resolver los problemas internos del establecimiento, para lograr obtener dicha información se lo hará bajo la aplicación de encuestas a los clientes asiduos del restaurante. Así se podrá proceder con el plan de capacitación.

Mediante la investigación aclarar dudas sobre cuáles son los parámetros que se deben cumplir para poner en marcha un establecimiento de este tipo. Esto será un gran aporte para dicho restaurante ya que se pretende capacitar a sus empleados con información clara sobre el manejo de ciertos aspectos del establecimiento de alimentos y bebidas, esto con la finalidad de mejorar y optimizar procesos internos y aumentar el flujo de clientes, ya que si se ofrece un producto bueno que cumpla las expectativas del cliente aumenta la demanda por las buenas sugerencias de los mismos.

Existe un alto porcentaje de clientes asiduos del restaurante que disfrutan del producto que "The Jam" ofrece, por ello lo que se pretende es contar con gente totalmente capacitada que posea conocimientos técnicos de servicio y de esta manera lograr mantener los clientes frecuentes y atraer a futuros clientes. Con la innovación que caracteriza a este establecimiento es indispensable explorar las ventajas del mismo para abrir un camino hacia el éxito de "The Jam".

### 1.03 Definición del problema central matriz T

En una publicación que realizó (Educación, 2001) concluyeron que La Matriz T es una plantilla que abarca el resumen de todo un proyecto, contiene cuatro filas horizontales y cuatro columnas verticales y cada uno puede contener varias celdas.

El restaurante "The Jam" es un establecimiento de alimentos y bebidas de carácter familiar ubicado en el sector de La Gasca. Su problema central nace a partir de las necesidades de implementación de un programa de procesos para organizar de manera más óptima el trabajo de cada uno de sus empleados.

Tabla N° 1  
Escalas

1	Baja
2	Medio baja
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Esta tabla contiene los niveles de manera descendente a ascendente que permite medir el grado de intensidad y el potencial de cambio que tiene cada uno de los puntos a tratar durante el desarrollo del proyecto. Los mismos que serán ubicados en la siguiente tabla según corresponda.

Estos datos se irán aplicando según se siga trabajando con el proyecto, en la tabla que se verá más adelante se aplicará los datos que se vio en esta tabla. Cuyo propósito es presentar información de gran utilidad para realizar el trabajo correspondiente conforme se avance con la propuesta.

### 1.03.01 Matriz de Análisis de fuerzas T

Tabla N° 2  
Matriz de Análisis de Fuerzas T

Problema gravado	Problema central				Problema resuelto
Escasos conocimientos de técnica de servicio y procedimientos internos de manipulación de alimentos.	Insatisfacción de clientes individuales y de propietarios del establecimiento.				Plan de capacitación para procesos operativos internos del establecimiento
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
1. Apoyo por parte de los propietarios.	5	5	4	4	1. Escasa capacitación al personal.
2. Predisposición de los empleados.	4	4	3	3	2. Desconocimiento de técnicas de manipulación de alimentos
3. Inversión en planes y programas de capacitación.	3	2	3	3	3. Desconocimiento de técnicas de servicio.
4. Clientes satisfechos.	4	3	4	3	4. Manejo inapropiado de recursos.
5. Aumento de comensales al restaurante.	4	3	3	2	5. Procesos inapropiados de limpieza general del área de trabajo.

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** La presente tabla tiene como objetivo aportar en el proyecto con datos fundamentales para el desarrollo de la misma. Se puede llegar a conclusiones óptimas con el fin de beneficiar la empresa para la cual se ha propuesto este plan de capacitación.

## CAPÍTULO II

## 2.00 Análisis de involucrados

### 2.01 Mapeo de involucrados

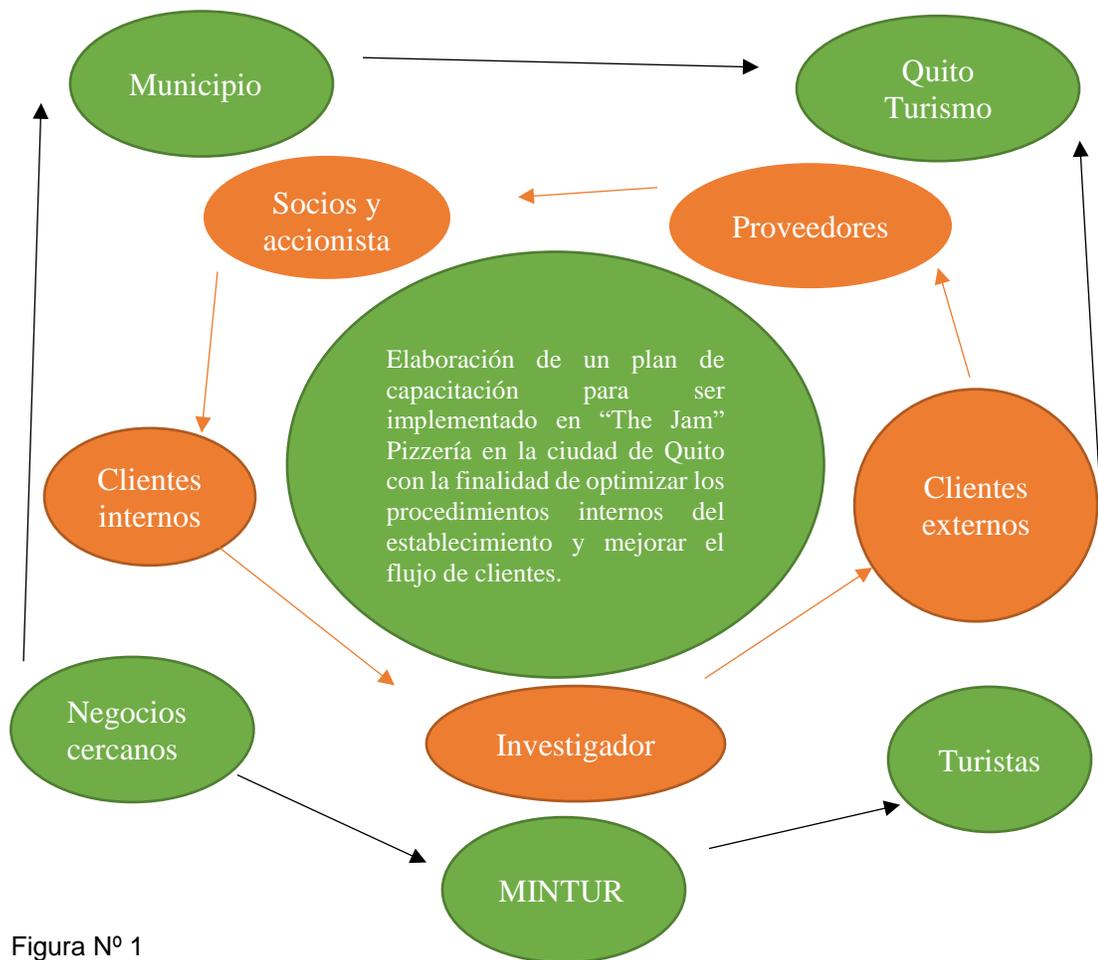


Figura N° 1  
Mapeo de involucrados  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** La presente figura es con el propósito de analizar a cada uno de los involucrados que tienen relación directa o indirecta con el proyecto. Estos datos servirán como apoyo en el transcurso de la investigación ya que de esta información depende el análisis de las próximas tablas.

### 2.02 Análisis de involucrados

Tabla N° 3

## Porcentaje de involucrados

Involucrados	Directos	Indirectos	%
1. Accionistas y socios	X		35
2. Clientes	X		8
3. Investigador	X		15
4. Carrera de turismo del ITSCO	X		6
5. Empleados	X		20
6. Proveedores		X	5
7. Municipio		X	2
8. Negocios cercanos		X	2
9. Turistas		X	5
10. MINTUR		X	2
			100%

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** El contenido de esta tabla es con el fin de aportar con más información precisa al lector de la misma. Pero sobre todo a los interesados en el proyecto como es el caso del capacitador y los propietarios del establecimiento de alimentos y bebidas. Esta tabla aporta al proyecto ya que como se había mencionado con anterioridad contiene datos importantes y relevantes, esta tabla cuenta con la información necesaria y precisa en cuanto a los porcentajes de nivel de relación que tienen los involucrados. Se puede observar que los involucrados directos e indirectos están relacionados uno a uno.

### 2.03 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N° 4  
Matriz de análisis de involucrados

<b>Actores involucrados</b>	<b>Antecedentes sobre el problema central</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos mandatos y capacidades</b>	<b>Intereses sobre el proyecto</b>	<b>Conflictos potenciales</b>
<b>Accionistas y socios</b>	Invertir en capacitar a los empleados sobre técnicas de manipulación de alimentos.	Escaso conocimiento por parte de los empleados sobre técnicas de servicio y manipulación de alimentos	Se rige bajo las normas que establecen las entidades que regulan este tipo de establecimientos	Incrementar el flujo de clientes.  Mejorar proceso internos	Contaminación de alimentos.  Escasa técnica de manipulación de alimentos.
<b>Cientes</b>	Brindar un mejor servicio a los clientes	Cientes insatisfechos	Cuenta con señalización  Salidas de emergencia	Mantener los clientes  Atraer clientes potenciales	Competencia con otros locales
<b>Investigador</b>	Aportar con la investigación al establecimiento	Personal con exigua capacitación	Autorización por parte de las autoridades  Autorización por parte de los propietarios	Realizar la investigación con el fin de poder informar y aportar con los conocimientos	Escasos recursos económicos
<b>Carrera de Turismo del ITSCO</b>	Poner a disposición de los estudiantes las investigaciones	Falta de libros relacionados al tema	Cumple los reglamentos establecidos por las leyes de educación del país	Aportar con más información al Instituto	No todos los estudiantes se interesan por los proyectos de investigación
<b>Empleados</b>	Ampliar los conocimientos de los empleados  Resguardar la seguridad de los mismos	Escasa capacitación sobre técnicas de servicio  Escasa técnica de manipulación de alimentos	Empleados asegurados al IESS  Se cumplen los horarios de trabajo establecidos en el Ministerio de Trabajo	Creer en el ámbito profesional de la carrera.  Adquirir nuevos conocimientos sobre su herramienta de trabajo	Escasos recursos por parte de la empresa

<b>Proveedores</b>	Incrementar y mejorar la oferta de A&B para el mercado.	Venta demanda de servicios en el restaurante	Aprobados por el registro sanitario  Régimen de normas	Incrementar sus ventas	Demanda en el mercado
<b>Municipio</b>	Fortalecer el apoyo para establecimientos de A&B	Existen establecimientos que no cumplen con la normativa para funcionar	Esta es una de las instituciones que regulan el funcionamiento de este tipo de establecimientos	Aumentar demanda de restaurantes para los turistas dentro de la ciudad	Poco interés de inversionistas en el mercado
<b>Negocios cercanos</b>	Aumentar la demanda de clientes  Competencia sana entre los negocios cercanos del sector	Clientes insatisfechos  Escasa presencia de clientes potenciales	Cumplen con las normativas establecidas	Aumentaría el interés por capacitar a sus empleados	Competencia negativa entre negocios
<b>Turistas</b>	Contar con más establecimientos de A&B de calidad  Consumir productos de calidad  Conocer más sobre nuestra cultura gastronómica	Productos de mala calidad  Mala atención al cliente  Productos contaminados	Productos a consumir regulados por instituciones del estado  Resguardar la seguridad en los productos ofrecidos en el mercado	Ofrecer más opciones a los turistas  Incrementar el nivel de turistas que se interesen por conocer nuestra cultura gastronómica	Escasa fuente informativa sobre los establecimientos de alimentos y bebidas que se encuentran ubicados en este sector
<b>MINTUR</b>	Tener en su registro establecimientos de calidad para	La existencia de lugares clandestinos que desequilibran el prestigio de	Institución encargada de regular establecimientos de A&B	Incrementar la demanda turística en el sector gastronómico	Insuficiente promoción por parte de los empresarios de pequeños y medianos

	ofertar en al sector turístico	la oferta turística			empresarios
--	--------------------------------	---------------------	--	--	-------------

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Esta tabla contiene información de los actores involucrados, que tienen que ver directamente con el proyecto. El análisis de los antecedentes del problema, problemas percibidos, recursos mandatos y capacidades, intereses sobre el proyecto y los conflictos potenciales. El análisis de estos puntos permite contar con información detallada de los puntos que se deben tomar en cuenta al momento de la ejecución del mismo. Con esta información se determinará en que área del establecimiento y del sector se debe proceder con más énfasis, así mismo que no se debe hacer.

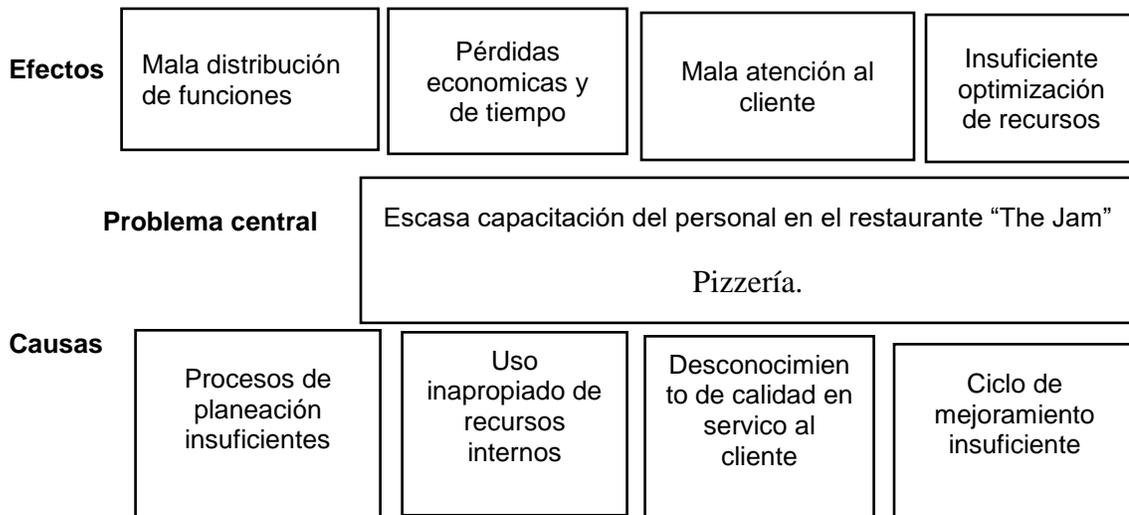
Mediante la realización e investigación de los datos que se encuentran en esta tabla se puede llegar a una conclusión clara de los involucrados, que es lo que podría afectar al momento de proceder con la ejecución del proyecto. Puntos que deben tomar en cuenta los accionistas o propietarios del establecimiento donde se aplicará la capacitación que se está planteando en este proyecto.

## CAPÍTULO III

### 3.00 Problemas y objetivos

#### 3.01 Árbol de problemas

Tabla N° 5  
Árbol de problemas



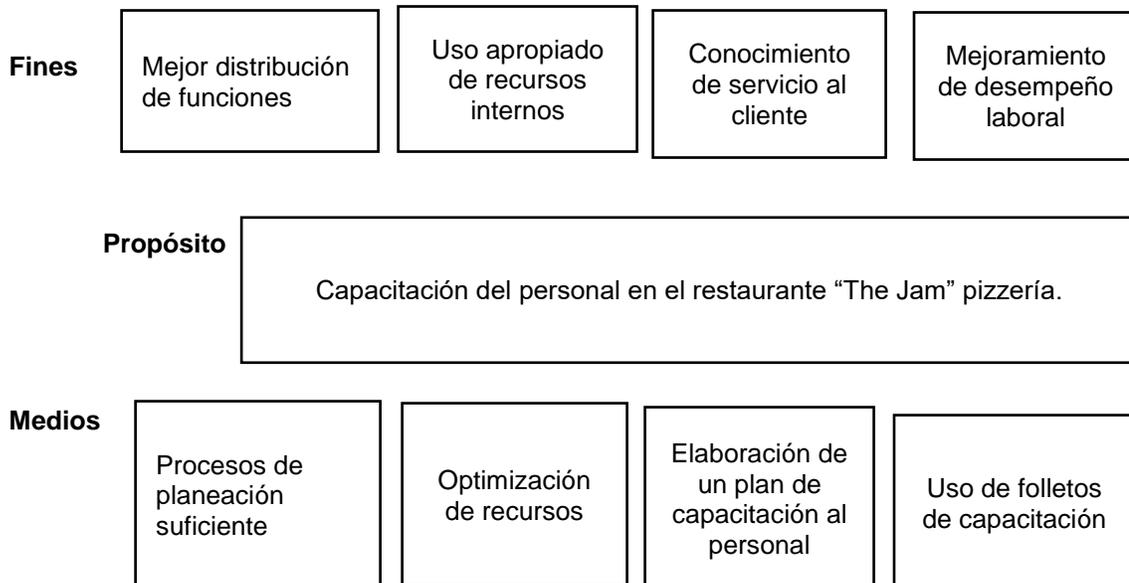
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Para poder continuar con el resto del proyecto es necesario en primer lugar determinar las causas, el problema central y los efectos que tendrá la propuesta, posteriormente se hace el análisis de la misma. Aquí se encuentran los problemas que tiene la empresa con la que se trabajará durante este proyecto.

Por lo tanto el análisis de esta tabla será muy útil al momento de aplicar los siguientes parámetros.

### 3.02 Árbol de objetivos

Tabla N° 6  
Árbol de objetivos



Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Una vez realizada la tabla anterior se puede determinar los medios, fines y propósitos que tiene la propuesta, en este caso el propósito de todo el proyecto se basa en la capacitación del personal del restaurante. Para poder alcanzar el propósito se tomará en cuenta los medios por los que se llegará a capacitar a los empleados, y los fines que busca la capacitación, los fines son importantes ya que estos ayuda al planificar el desarrollo de toda la propuesta. Mediante este análisis se obtendrá la información necesaria para poder continuar con el análisis de las tablas que se verán a lo largo de toda la propuesta.

## CAPÍTULO IV

### 4.00 Análisis de alternativas

#### 4.01 Matriz de análisis de alternativas

Entre los resultados del estudio se observó que:

Cuando se ha concluido con el análisis de objetivos, se puede tener una idea aproximada de lo que busca lograr como fines, asimismo ya se tiene claro que aspectos deben trabajarse para lograr un proyecto exitoso.

Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se trabaja en el análisis de alternativas, las alternativas son el conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea uno sólo o varios medios agrupados. (Leon, 2007)

Tabla Nº 7  
Categorías

1-5	Baja
6-11	Media baja
12-17	Media alta
Más 18	Alta

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Esta tabla tiene como objetivo el análisis de las categorías, es decir, en que magnitud nos afecta o beneficia la situación actual en la que se está trabajando. De esta manera se facilita el desarrollo del proyecto, así mismo se obtiene mejores resultados al momento de poner en marcha el diseño del mismo. Es importante el análisis de esta tabla ya que es un punto clave para poder continuar con el desarrollo del mismo.

Tabla Nº 8  
Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Alcanzar buena calidad en la atención mediante la capacitación al personal	5	2	3	4	2	16	Media alta
Optimizar los recursos para lograr el uso apropiado de los mismos.	4	2	3	4	3	6	Media alta
Elaborar un plan de capacitación al personal	1	3	2	5	6	18	Alta
Uso de folletos de capacitación	2	2	3	2	1	10	Media baja
Incrementar afluencia de clientes	4	5	2	3	1	15	Media alta
Adquirir conocimientos de técnicas de servicio	3	2	5	2	4	16	Media alta
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>81</b>	<b>Medio alto</b>

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Según el estudio que se realizó en esta tabla se obtuvo resultados que son necesarios en el proceso de investigación, se utiliza la tabla con el propósito de conocer cuáles son los posibles factores que afecten o beneficien a los objetivos propuestos. Para alcanzar los objetivos propuestos estos son factores importantes que no se deben dejar de lado al momento de realizar el estudio. Hasta la presente tabla se ha investigado sobre varios asuntos de suma importancia en cuanto al proyecto se refiere, de acuerdo a los objetivos que se propuso al inicio de este proyecto es necesario analizar el impacto sobre el propósito, factibilidad técnico y todos los puntos que se pueden ver en la tabla con el objeto de contar con datos precisos que servirán de apoyo para lograr las metas propuestas.

Por ello se hace necesario ahondar en la base de los objetivos ya que de aquí parte el desarrollo de toda la tabla, otra tarea prioritaria en esta parte del proceso de investigación es calificar las categorías en las que se encuentra cada uno de los objetivos. Cuya calificación servirá como dato necesario más adelante, de igual manera se seguirán presentado más tablas que cuenten con información clara para facilitar un trabajo eficiente.

#### 4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla N° 9

Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto en género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	TOTAL
	(Alta-Media-Baja) 4 2 1	(Alta-Media-Baja) 4 2 1	(Alta-Media-Baja) 4 2 1	(Alta-Media-Baja) 4 2 1	(Alta-Media-Baja) 4 2 1	
Buena calidad en la atención		Incrementa el flujo de clientes dentro del establecimiento	Es útil para el medio ambiente ya que se optimizará los recursos	Cumple con las expectativas de los consumidores	Es consecuente con el medio ambiente	22 a 32 Baja
Uso apropiado de recursos internos		Mejora la optimización de los recursos internos con los que cuenta el restaurante	Contribuye al medio ambiente en el manejo adecuado de desechos	Es favorable para los propietarios del restaurante	Impulsa a que se utilicen para los recursos mejor los recursos que se dispone	33 a 44 Baja
Conocimiento de técnicas de servicio		Ofrece calidad en el servicio y en los productos ofrecidos	Optimización de espacios físicos y manipulación de los alimentos	Nuevos conocimientos de servicio	Fortalece las buenas prácticas que contribuyen con el medio ambiente	45 a 66 Alta
Afluencia de clientes		Incrementa el número de ventas por los productos de calidad que se ofrece	Concientización con el uso adecuado de los recursos	Clientes satisfechos	Tienen el beneficio de consumir un buen producto y recibir una atención de calidad	67 a 88 Alta
Elaboración de un plan de capacitación para ser implementado en "The Jam" pizzería en la ciudad de Quito	20	12	12	6	12	MEDIA ALTA

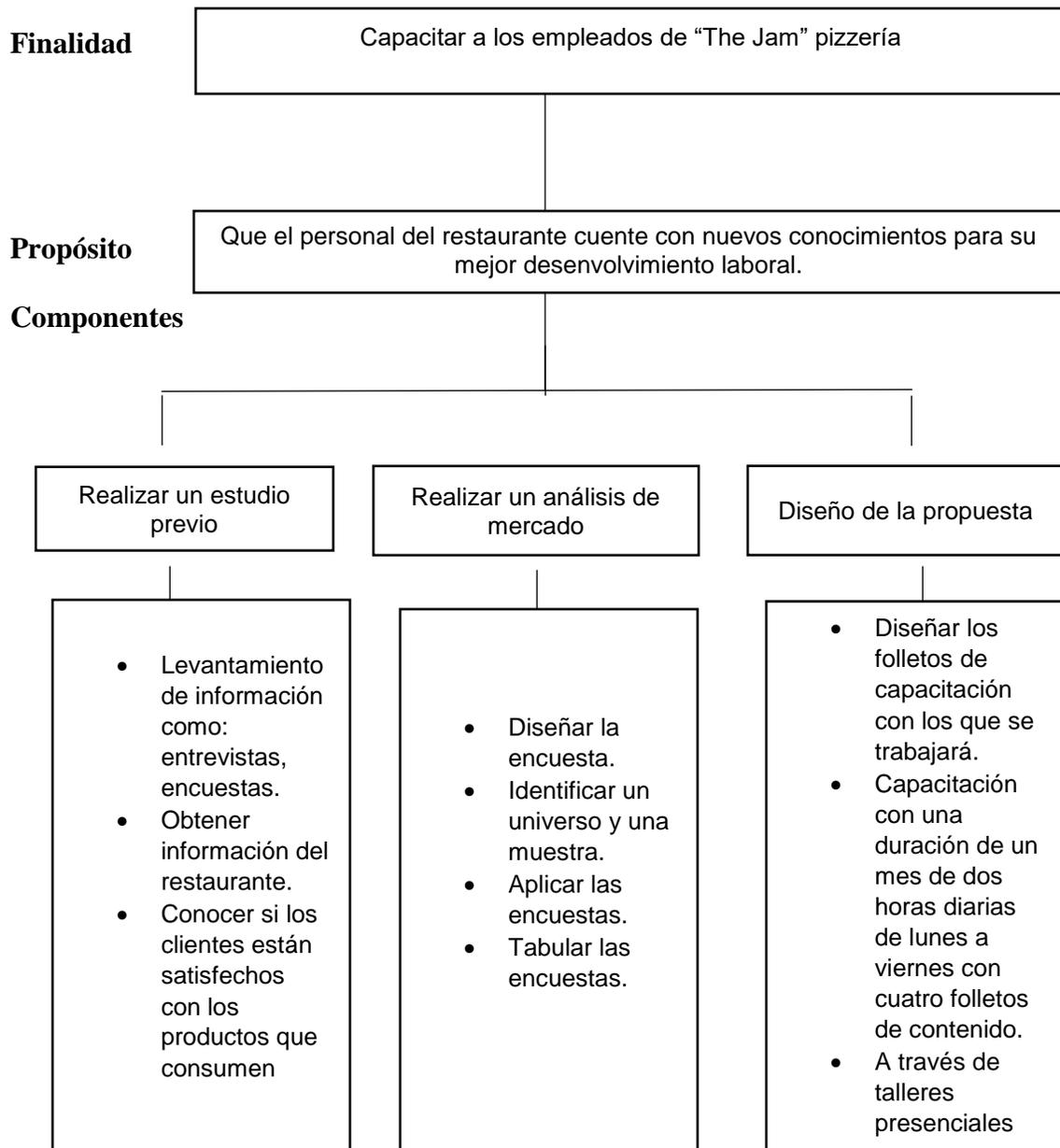
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En la presente tabla se distribuye de manera ordenada la información que se necesita para ser tomada en cuenta durante el proceso de investigación. Esta investigación se llevó a cabo gracias a los análisis que se ha venido realizando conforme se han ido cumpliendo los estándares de investigación oportunos. Como ya se ha dicho antes se debe cumplir con cada procedimiento con la finalidad de llegar a conclusiones claras y eficaces. De acuerdo al presente proyecto se debe considerar todos los aspectos mencionados con antelación y por su puesto los que se ha analizado en la tabla presente. Esta tabla tiene como objetivo esclarecer los temas con los que se debe trabajar conforme a lo establecido en el proyecto.

Es importante analizar cada uno de los temas propuestos en esta tabla para poder así cumplir al final de todo el proyecto con los objetivos que se han planteado. Se deben aprovechar los recursos internos del restaurante ya que así se logrará optimizar recursos de toda índole además de aportar con un granito de arena al cuidado del medio ambiente. Con las capacitaciones que se impartirá en el establecimiento se logrará la concientización del cuidado al medio ambiente, se espera crear una cultura de manejo de desechos apropiada y así contribuir con este aspecto tan importante. El personal de este establecimiento se beneficiará con las capacitaciones, y así podrá brindar un mejor servicio a su clientela. Se aprovechará al máximo todos los recursos que dispongan los propietarios del restaurante con el fin de mejorar en todos los aspectos mencionados ya anteriormente.

### 4.03 Diagrama de estrategias

Tabla N° 10  
Diagrama de estrategias



Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En la presente tabla se encuentra información de suma importancia como son los componentes que se tiene para continuar trabajando en la propuesta.

#### 4.04 Matriz de marco lógico

Tabla N° 11

Matriz de marco lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Finalidad ✓ Capacitar a los empleados de "The Jam"	Para finales del 2017 se cumpla con la finalidad en un 100%	Encuestas a los clientes y propietarios	Que se cumpla con las expectativas del cliente
Propósitos ✓ Que el personal del restaurante cuente con nuevos conocimientos para su mejor desenvolvimiento laboral.	Para finales del 2017 se cumpla con el propósito al 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollar el plan de capacitación</li> <li>✓ Capacitación del personal</li> </ul>	Mejorar la calidad de servicio
Componentes <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar un estudio previo.</li> <li>✓ Realizar un análisis de mercado.</li> <li>✓ Diseño de la propuesta.</li> </ul>	Para finales del 2017 cumplir al 100% con los componentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyecto de tesis</li> <li>✓ Propuesta impresa</li> </ul>	Mejorar el producto y el servicio
Actividades <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Levantamiento de información entrevistas.</li> <li>✓ Obtener información del restaurante</li> <li>✓ Diseñar la encuesta</li> <li>✓ Identificar un universo y una muestra</li> <li>✓ Aplicar las encuestas</li> <li>✓ Tabular las encuestas</li> </ul>	\$1,363.24	Proformas	Poner en el mercado un producto de calidad

**Elaborado por:** Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** El propósito de esta tabla es tener en cuenta cada punto que se llevara a cabo durante el desarrollo del proyecto, los medios por los que se realizara dicha propuesta, los supuestos a los que se enfrentara, los indicadores y por su puesto los objetivos propuestos en el diseño del proyecto. En los objetivos es importante tener clara la finalidad que tiene el proyecto, así mismo los propósitos como es en este caso capacitar al personal en varias áreas del restaurante. Los componentes de la propuesta y las actividades que se llevaran a cabo conforma se vaya avanzando con el proyecto. También se debe poner los indicadores, es decir, fijar fechas o plazos para cumplir las metas propuestas.

Los medios de verificación se deben poner en este cuadro para tener constancia de los procesos que se han realizado conforme al proyecto. También se refiere a los medios que se ha utilizado para poner llegar a las metas propuestas. Así mismo se analizan los supuestos en caso de algún imprevisto que suceda durante la realización del mismo, en el caso de los clientes se debe tener claro que es lo que les beneficiaria, cuales son las ventajas, los recursos que se tiene y así aprovechar y explotar cada recurso interno dentro del establecimiento.

Conforme se vayan cumpliendo los parámetros del diseño del proyecto se puede proceder con los siguientes pasos del desarrollo. Esta tabla facilita el análisis previo que se debe tomar en cuenta para dar con la finalidad y cumplir las metas que se propuso al inicio del proyecto debidamente diseñado con antelación y propuesto a los propietario del restaurante "The Jam".

---

## CAPÍTULO V

### 5.00 Propuesta

#### 5.01 Antecedentes de la herramienta o metodología que propone como solución

**Capacitación.-** Según (Chiavenato, 2013) Es impartir a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que esta persona pueda desarrollar una labor con más habilidad y técnicas.

**Taller.-** Según (Reyes, 2010) Curso que por lo general suele ser breve, en el cual se enseña una determinada actividad práctica o artística.

**Folletos.-** Según (Academia, 2012)

Impreso con las instrucciones de uso o manejo de una cosa.

**Encuesta.-** Según (Academia, 2012) Conjunto de preguntas en un cuestionario para conocer la opinión del público sobre un asunto determinado.

**Reunión.-** Según (Academia, 2012) Grupo de personas que se reúnen en un determinado lugar para tratar un asunto.

**Medios digitales.-** Según (Academia, 2012) Los medios digitales se refieren al contenido de audio, vídeo e imágenes que se ha codificado (comprimido digitalmente).

La codificación de contenidos implica convertir la entrada de audio y vídeo en un archivo de medio digital como, por ejemplo, un archivo de Windows Media.

**Diapositivas.-** Según (Academia, 2012) Las diapositivas son "las hojas" que tiene tu presentación. Contienen marcadores de posición, que son cuadros formados por bordes punteados. Éstos pueden contener muchos elementos diferentes, incluyendo texto, imágenes, gráficos y más.

---

## Antecedentes de “The Jam”

**Ruc:** 1003725403001

**Razón social:** “The Jam”

**Establecimiento de:** A&B

**Tipo de compañía:** Restaurante

**Tipo de organización:** Privada

**Ubicación:** Av. La Gasca OE6-167 y Gerónimo Leiton, Quito sector de la Gasca.

**Teléfono:** 2900410

### Orígenes

Nació hace cuatro años con el concepto de restaurante pizzería con ambiente bohemio, basado en la preparación orgánica de recetas propias.

### Misión

El arte y el placer de servir platillos auténticos resaltando los valores culinarios de nuestros ancestros.

### Visión

Ser los pioneros en fusionar íconos gastronómicos con tintes de nuestra cultura, con modesta accesibilidad y fundar un modelo de negocio auto-sostenible y que estandarice la calidad del producto.

### Trayectoria

Una vez concebida la idea fue madurando en la mente de sus creadores haciendo conciencia y tributo a sus abuelos; implementando instrumentos y procesos ancestrales al momento de cocinar. Aquí es donde se construyen los cimientos del concepto de cultura gastronómica.

Apoyándose en estudios de mercado decidieron incluir en su menú iconos de la gastronomía mundial:

1. Gastronomía mexicana
2. Gastronomía italiana
3. Gastronomía americana

Logros y nuevas metas.- Gracias al constante deseo de superación y el refinamiento de procesos este restaurante cuenta con una reseña gastronómica del diario El Comercio en (Noviembre del 2015), y un reportaje en televisión abierta Ecuavisa en el programa América Vive en (Diciembre del 2016). Y también la propuesta de expansión mediante el modelo de franquicia, que hasta la fecha ha concentrado un punto exitoso en la parroquia de Tumbaco.



Figura N° 2  
Imagen corporativa  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### Estructura organizacional de "The Jam"

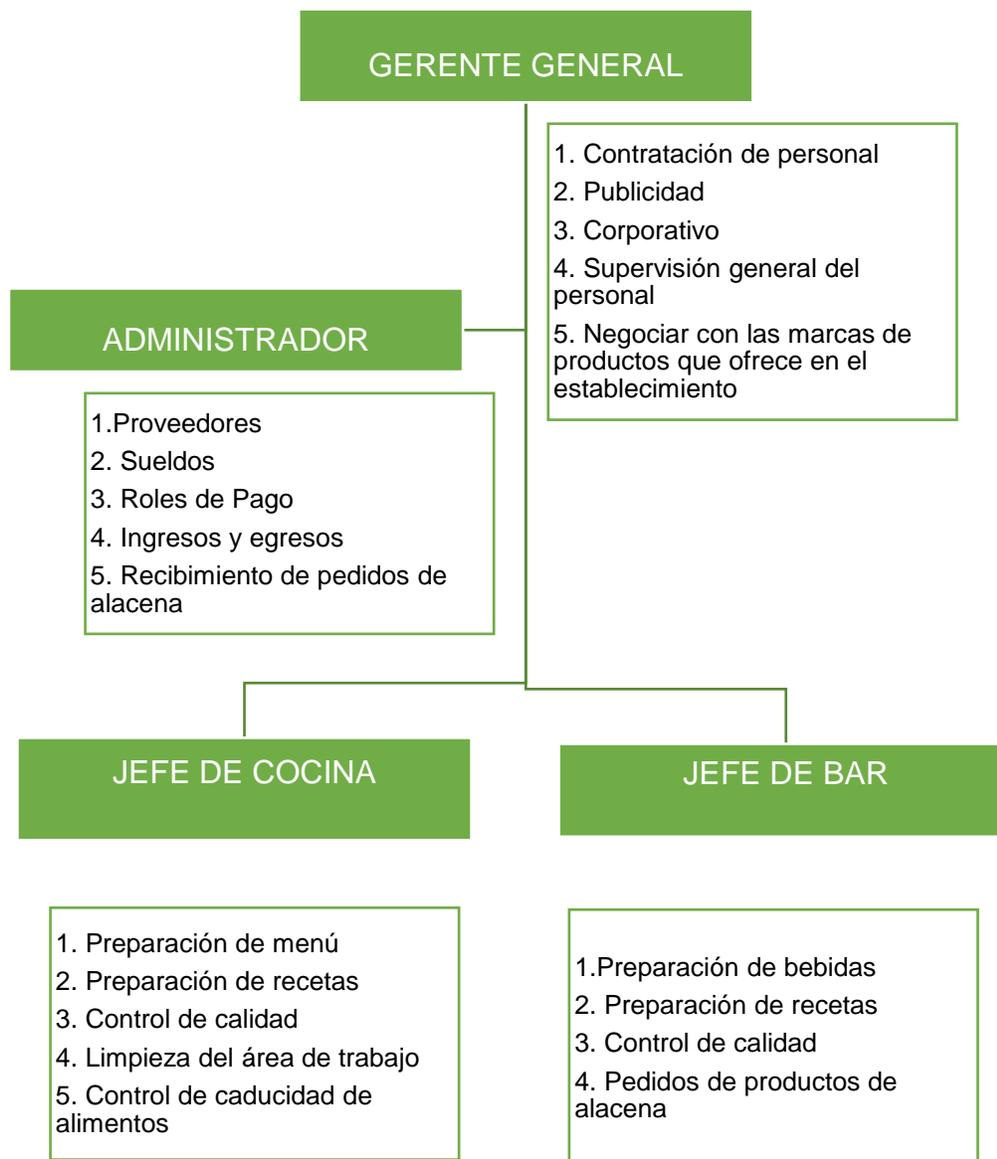


Figura N° 3  
Estructura organizacional  
Elaborado por: Ana María Guaica Rodríguez

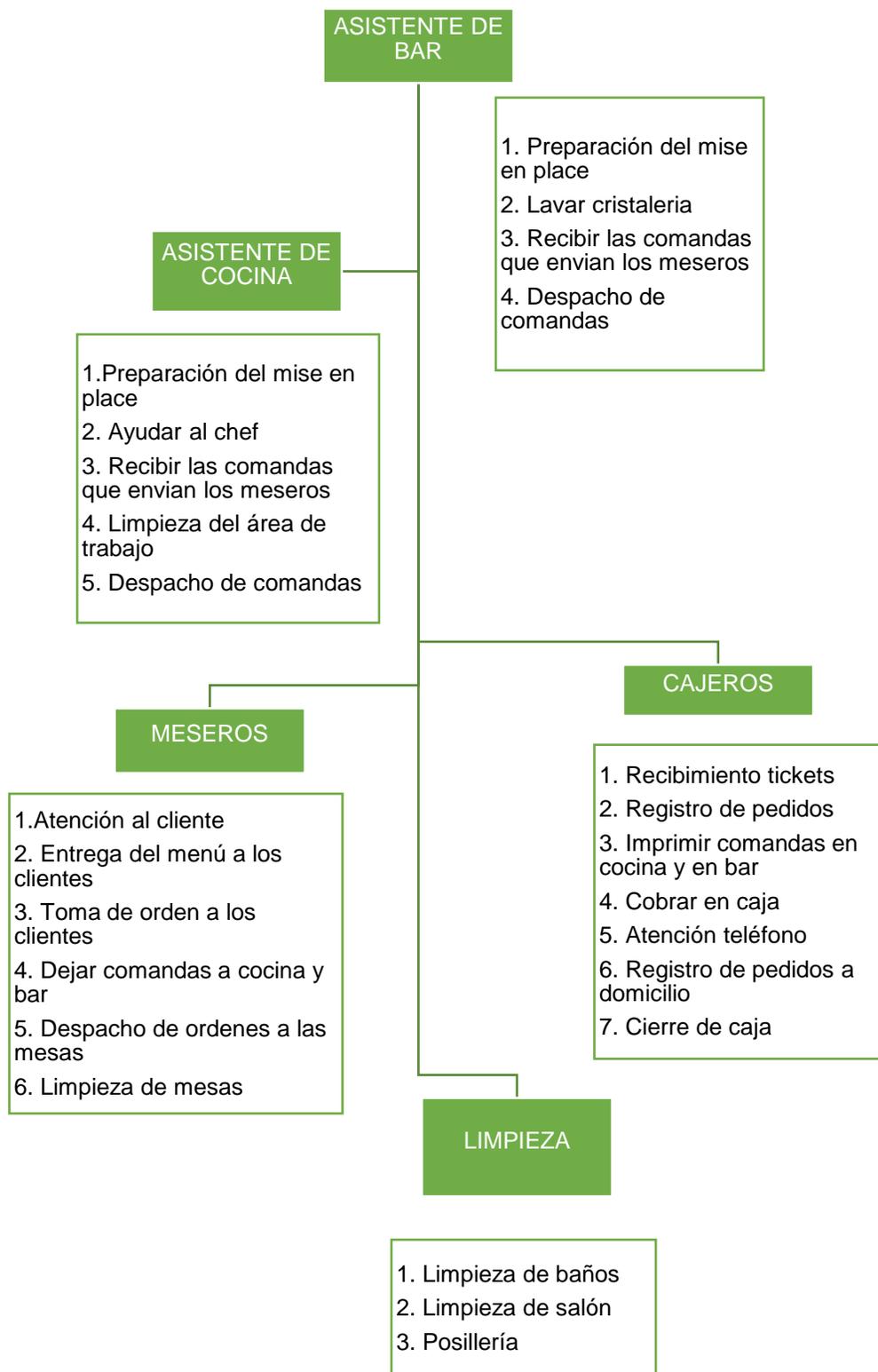


Figura N° 4  
Estructura organizacional  
Elaborado por: Ana María Guaica Rodríguez

### **Detección necesidades de capacitación**

Se realizó una entrevista a los propietarios para saber en qué están fallando tanto los empleados como ellos en calidad de dueños.

Se pudo constatar que se debe mejorar el servicio al cliente, procesos de manipulación de alimentos, limpieza y otros aspectos que se detallará más adelante.

### **En los procesos actuales del restaurante se cita lo siguiente:**

En el restaurante de manera general se manejan los procesos internos de funcionamiento de manera empírica. Los procesos internos se manejan de acuerdo a las indicaciones por parte de los propietarios a todo el personal.

### **En los procesos actuales se propone lo siguiente:**

- ✓ Manipulación de alimentos
- ✓ Procesos de limpieza
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Almacenamiento de alimentos

Así mismo para mejorar el flujo de clientes se propone lo siguiente:

a) Hacer promociones como:

En los días de jueves y viernes promoción de 4 cervezas artesanales por un precio establecido y que represente rentabilidad para el establecimiento.

Además, se propone la promoción constante por medio de redes sociales, esto junto con el trabajo en equipo permitirá obtener un producto llamativo e interesante para posesionarnos en el mercado.

### 5.01.01 Análisis FODA

Tabla N° 12  
FODA

<b>FACTOR INTERNO</b>	<b>Fortalezas</b> Talento humano comprometido con la empresa y presto a aprender	<b>Debilidades</b> Procesos operativos internos manejados empíricamente
<b>FACTOR EXTERNO</b>		
<b>Oportunidades</b> Avance de tecnología, nuevas formas de trabajar optimizando tiempo	<b>Estrategias (FO)</b> Aprovechar la disposición del personal utilizando el avance de la tecnología	<b>Estrategias (DO)</b> Capacitar al personal con medios tecnológicos
<b>Amenazas</b> Economía inestable en el país. Competencia desleal.	<b>Estrategias (FA)</b> Aprovechar los recursos internos del establecimiento, realizando un buen trabajo que permita mantenerse en el mercado	<b>Estrategias (DA)</b> Mediante las capacitaciones mejorar procesos internos y así lograr permanecer en mercado brindando un producto de calidad

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez.

### ***5.01.02 Investigación de mercado***

Según Naresh Malhotra, 2008 la **investigación de mercados** es La identificación, recopilación, análisis y difusión de la información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de mercadotecnia (pág. 1).

Se aplicara en el presente proyecto ya que se necesita de esta información para poder tomar decisiones sobre cómo se procederá con el trabajo a realizar durante las capacitaciones.

### ***5.01.03 Instrumentos de la investigación***

Rojas Soriano, (1996-197) señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente:

Que el volumen y el tipo de información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

### ***5.01.04 Población y muestra***

**Población:** Según (Tamayo, 1997), Es un conjunto de individuos de la misma clase, que se encuentran limitados por el estudio. La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El proyecto se basará en este concepto para realizar el estudio de mercado correspondiente a la propuesta, para la aplicación de encuestas este concepto es clave ya que sirve como base para poder continuar con el proceso.

---

**Muestra:** Según (Franco, 2014), afirma que la muestra Es el conjunto de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico y poder continuar con un proyecto.

Esta la parte que se toma de la población para poder continuar con el proceso de la aplicación de encuestas, de este punto parte la investigación que se aplicara.

Fundamentalmente se sabrá con exactitud mediante la muestra a cuantas personas exactamente se debe aplicar el método de las encuestas dentro del sector en el que se está trabajando.

### 5.01.04 Población y muestra

Tabla N°13

Meses altos

Temporada Alta			
Clientes diarios	Meses	Días laborables	Total
130	9	26	30420

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

Tabla N°14

Meses bajos

Temporada Baja			
Clientes diarios	Meses	Días laborables	Total
50	3	26	3900

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

Tabla N°15

Clientes anuales

Total Clientes Anualmente	34320
---------------------------	-------

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

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

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

Z = Base nivel de confianza 95%

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

e = Margen de error 5%

$$n = \frac{34.320 \times 0.50 \times 0.50 (1.95)^2}{(34.320 - 1) (0.50)^2 + 0.50 (1.95)^2} \quad n = 376$$

## Segmentación

Tabla N° 16  
Segmentación Geográfica

Descripción	Detalles
País	Ecuador
Provincia	Pichincha
Cantón	Quito
Sector	Norte
Clientela anual	34.320

Elaborado por: Ana María Guaicha  
Fuente: "The Jam"

**Análisis:** Los datos que contiene esta tabla son básicamente estadísticos que aportan para poder emplear el método de encuestas a las personas que tengan relación con el proyecto. Esto permite tener datos exactos de población, es decir, el público al que está dirigido el presente proyecto. Aquí se encuentran la población de la provincia, del cantón, de la ciudad, del país.

Tabla N° 17  
Porcentaje

Detalle	# de encuestas	%
Clientes del restaurante	376	100
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha

**Análisis:** Finalmente esta es la tabla final con los datos exactos de la cantidad de encuestas que se deben realizar, en este caso como ya se ha visto en las anteriores tablas es un proceso de investigación que aporta con información precisa. Se debe realizar con ejercicio con aplicación de fórmulas para así llegar al resultado final en esta parte del proyecto. Con esta tabla sabemos con exactitud cómo se puede ver en la misma, a cuantas personas se debe realizar la encuesta, ya el tema presente es exclusivamente a clientes del establecimiento se realizaran las encuestas a turistas nacionales puesto que la clientela concurrente del restaurante es básicamente de nacionalidad ecuatoriana. De la misma manera, los resultados indican a cuantas personas de la comunidad se debe realizar la encuesta y el porcentaje que esto representa.

### 5.01.05 Análisis de la información

#### Datos generales

Tabla N° 18  
Género

Genero	Encuestados	%
F	185	49
M	191	51
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha

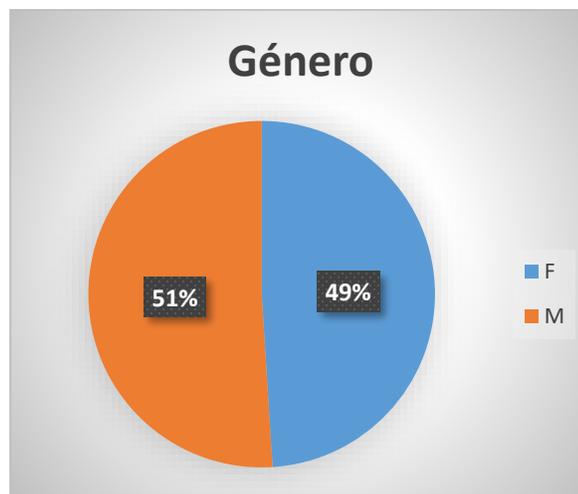


Figura N° 5  
Genero

Elaborado por: Ana María Guaicha

**Análisis:** En esta primera parte de las encuestas se empieza por los datos generales como son el género de la clientela que se está estudiando. Mediante los resultados que se observa en la tabla y figura el estudio refleja que no hay mucha diferencia entre la cantidad de hombre y mujeres que vistan “The Jam”, al mismo tiempo la figura refleja el porcentaje de mujeres y hombres que frecuentan el restaurante, es un dato importante para el estudio del mercado al que se dirige el proyecto.

Tabla N° 19  
Edad

Edad	Encuestados	%
20 años	162	43
30 años	138	37
40 años	46	12
50 años	30	8
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha

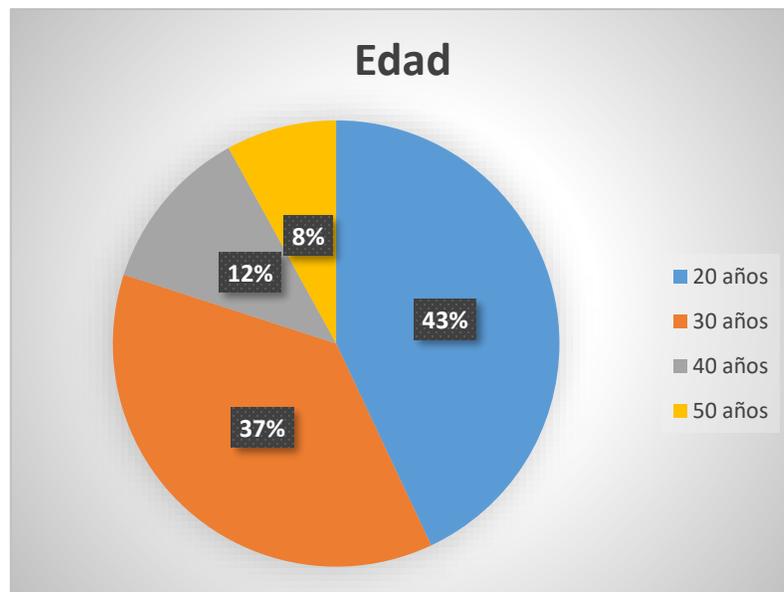


Figura N° 6  
Edad  
Elaborado por: Ana María Guaicha

**Análisis:** En la presente tabla y figura se estudió otro parámetro importante como es la edad de la clientela del restaurante, este es otro dato importante en el estudio del mercado ya que permite saber con datos exactos el porcentaje según el rango de edad de los clientes que frecuentan el establecimiento. Según lo estudiado se puede ver que la mayor cantidad de personas que asisten a “The Jam” son de 20 años en adelante es decir, que el mercado es de edad joven.

## Preguntas

**Pregunta N° 1: ¿Está usted satisfecho con la calidad de los productos que consume en este establecimiento?**

Tabla N° 20  
Pregunta N° 1

Satisfacción productos	Encuestados	%
SI	360	95
NO	16	5
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 7  
Satisfacción productos  
Elaborado por: Ana María Guaicha

**Análisis:** El análisis de esta información es importante ya que gracias a lo que refleja el estudio se procederá a mejorar en ese aspecto, para eso se realizarán las capacitaciones reforzando en los temas que se considere necesario. Según lo que indica la tabla de porcentajes la mayoría de los clientes están satisfechos con los productos que consumen dentro del establecimiento.

## Pregunta N° 2: ¿Cómo calificaría el servicio "The Jam"?

Tabla N° 21  
Calificación servicio

Calificación servicio	Encuestados	%
malo	2	1
regular	5	1
bueno	151	40
muy bueno	182	48
excelente	36	10
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

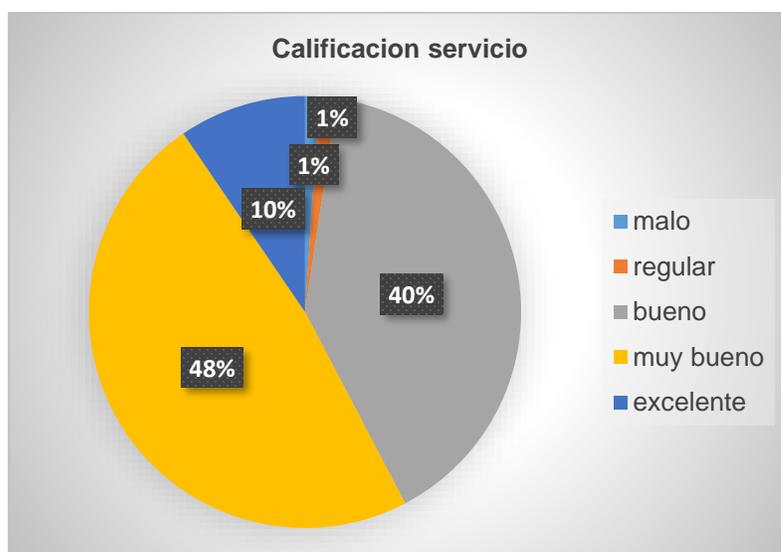


Figura N° 8  
Calificación servicio  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En esta parte se analiza la calificación al servicio al cliente, los datos obtenidos mediante la encuesta es importantísima para saber cuál es el porcentaje de los clientes satisfechos y así permite al propietario darse cuenta en que debe mejorar. Según el análisis de la figura se observa que el mayor porcentaje es de los clientes satisfechos, sin embargo, no se debe dejar de lado los porcentajes menores.

### Pregunta N° 3: ¿Con que frecuencia visita "The Jam"?

Tabla N° 22  
Frecuencia de visita

Frecuencia de visita	Encuestados	%
Diariamente	18	5
Varias veces a la semana	30	8
Una vez a la semana	61	16
Varias veces al mes	70	19
Una vez al mes	180	48
Una vez al año	0	0
Primera vez	17	4
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 9  
Frecuencia de visita  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** La información que se detalla en la tabla y figura es trascendental ya que se puede evidenciar en los porcentajes indica la frecuencia con la que los clientes visitan el establecimiento. Con las capacitaciones se pretende aumentar el número de visitas por parte de los comensales al restaurante.

#### Pregunta N° 4: ¿La comida servida es fresca?

Tabla N° 23  
Comida fresca

Comida fresca	Encuestados	%
SI	372	99
NO	4	1
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 10  
Comida fresca  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** De acuerdo a lo que se obtuvo en la aplicación de las encuestas es evidente según la figura que casi el 100% de la clientela está satisfecha con la comida que ofrece “The Jam”. Este dato es bastante gratificante para los propietarios del establecimiento así como también para los empleados ya que de esto depende el éxito del negocio. Los porcentajes son favorables puesto que indican que los clientes están a gusto y por ende frecuentan el sitio, además de que la posibilidad de atraer clientes potenciales es buena.

## Pregunta N° 5: ¿La comida es suficientemente sabrosa?

Tabla N°24  
Comida sabrosa

Comida sabrosa	Encuestados	%
Mala	3	1
Regular	13	3
Muy buena	275	73
Excelente	85	23
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

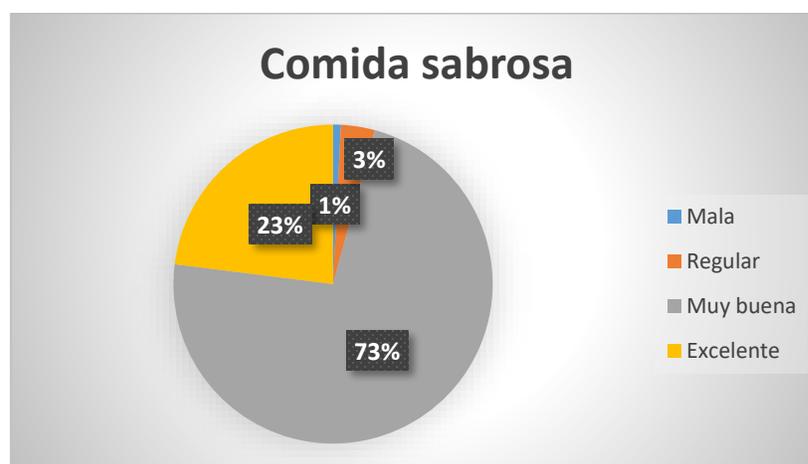


Figura N° 11  
Comida sabrosa  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Por lo que se observa en los resultados reflejados según el estudio realizado un 73% de los clientes califica como muy buena la comida. Es un indicador que permite al investigador darse cuenta en que aspectos debe o no poner énfasis en la información para las capacitaciones. Según estos datos es claro que la mayoría de las personas que acuden al restaurante están de acuerdo con el servicio que se ofrece en este establecimiento.

## Pregunta N° 6: ¿La oferta de bebidas es suficiente?

Tabla N°25  
Oferta bebidas

Oferta bebidas	Encuestados	%
SI	315	83
NO	61	17
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 12  
Oferta bebidas  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** No menos importante está el estudio de las bebidas, es decir, lo que se investigo es que si el personal se encontraba satisfecho con la cantidad de bebidas que se ofrece en el menú. Según la figura es notable que un alto porcentaje está de acuerdo con la cantidad de bebidas ofrecidas en la carta, por su puesto se toma en cuenta el porcentaje menor que indica que algunas personas no están del todo satisfechas. El estudio de este punto es muy importante puesto que permite a los propietarios mejorar en ese aspecto para tener un porcentaje del 100% de clientes satisfechos.

**Pregunta N° 7: Del 1 al 5 califique la limpieza general del local.**

Tabla N° 26  
Calificación limpieza

Calificación limpieza	Encuestados	%
1	0	0
2	0	0
3	67	18
4	96	25
5	213	57
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

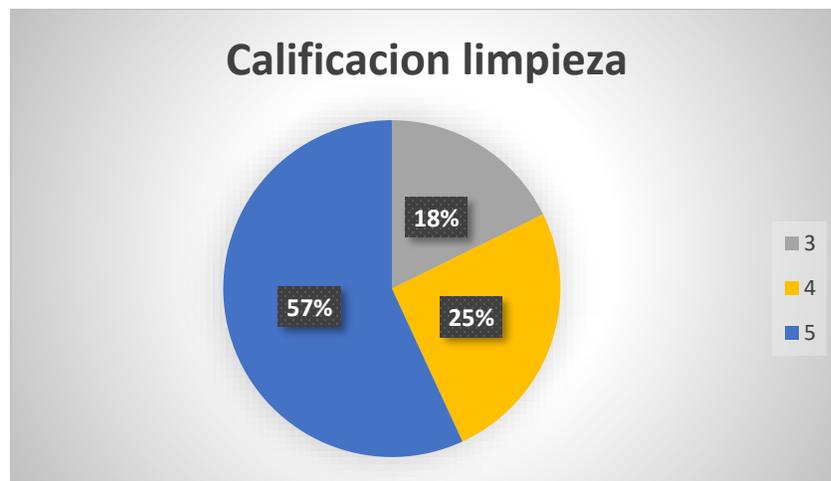


Figura N° 13  
Calificación limpieza  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En el presente análisis se toma en cuenta otro aspecto fundamental en cuanto a la investigación que se ha realizado en este proyecto. La limpieza, una pieza clave para un buen funcionamiento en un establecimiento de alimentos y bebidas. Como se observa en la figura casi el 50% de los clientes está satisfecho con la limpieza general del establecimiento, lo cual indica que existe un serio problema en cuanto a este aspecto. Se espera que a través de las capacitaciones se mejore en este sentido ya que es muy fundamental la asepsia en estos establecimientos.

## Pregunta N° 8: ¿El servicio es puntual / rapidez?

Tabla N° 27  
Rapidez servicio

Rapidez servicio	Encuestados	%
Nunca	34	9
Siempre	166	44
A veces	176	47
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

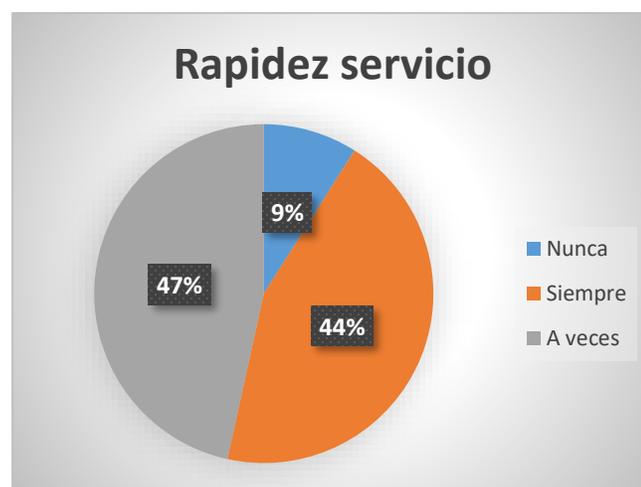


Figura N° 14  
Rapidez servicio  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Es importante mencionar que la rapidez en un establecimiento de alimentos y bebidas es indispensable ya que va de la mano con otros aspectos importantes que ya se ha mencionado en los anteriores análisis. De igual manera es indiscutible que se debe agilizar este proceso para mantener al cliente a gusto desde el momento que ingresa hasta que se retira del establecimiento. Como conclusión en este análisis se debe mejorar en cuanto a rapidez ya que como indican los resultados de la figura un alto porcentaje no está tan conforme con este aspecto.

**Pregunta N° 9: ¿Del 1 al 5 que calificación le pondría a los siguientes aspectos generales de "The Jam"?**

Tabla N° 28  
Calidad atención

Calidad atención	Encuestados	%
1	0	0
2	0	0
3	17	4
4	34	10
5	325	86
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 15  
Calidad atención  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** La calidad en la atención es un aspecto que se debe analizar ya que esta es la carta de presentación de cualquier establecimiento, en este caso se habla de un restaurante por lo que el mesero, el guardia de seguridad, el cajero, etc. Son los responsables de dar una buena imagen del restaurante a todos los clientes, los comentarios que se generan entre los clientes se espera sean siempre los mejores.

Tabla N° 29  
Calidad comida

Calidad comida	Encuestados	%
1	0	0
2	0	0
3	8	2
4	85	22
5	283	75
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 16  
Calidad comida  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** La calidad de la comida es fundamental en los establecimientos de alimentos y bebidas. Aquí se evidencia que la mayoría, el gran porcentaje de clientela se encuentra satisfecha con la calidad de la comida que consume en “The Jam” restaurante. También se puede comprobar que la cantidad de clientes poco conformes con lo que consume es mínima.

Tabla N° 30  
Calidad bebida

calidad bebidas	Encuestados	%
1	0	0
2	0	0
3	16	5
4	80	21
5	280	74
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

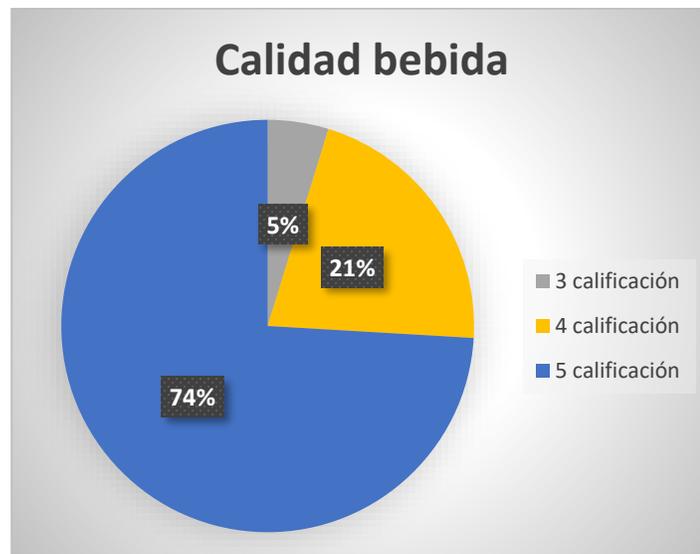


Figura N° 17  
Calidad bebida  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Finalmente se ha analizado cuan satisfechos se encuentran los clientes en cuanto a calidad de bebidas en el restaurante, los datos que reflejan los estudios son bastante similares, según estos resultados es evidente que el producto y el servicio en este restaurante tienen gran acogida con los clientes. Sin embargo, se ha realizado este estudio para mejorar en lo que se está fallando y llegar a posesionarse como empresa de calidad en la mente de los consumidores.

**Pregunta N° 10: ¿Recomendaría usted visitar “The Jam”?**

Tabla N° 31  
Recomendación de visita

Recomendación de visita	Encuestados	%
SI	369	98
NO	7	2
Total	376	100

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez



Figura N° 18  
Recomendación visita  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** Para concluir con los análisis de las preguntas que se aplicó en las encuestas, se tiene un dato relevante a la hora de estudiar el estado de satisfacción de los clientes. La información que se aprecia en la figura es clara, casi en su totalidad de los clientes que conoce “The Jam” recomendaría visitar dicho lugar, evidentemente los resultados han sido bastante favorables para el establecimiento mediante capacitaciones se espera mejorar en lo que se esté fallando y así brindar un producto de calidad.

## **5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución**

En virtud de los resultados que se obtuvo durante la investigación que se ha venido realizando durante el desarrollo de la presente propuesta, y con la ayuda de los reglamentos que tiene el ARCSA y menciona en el Art. 7 del Capítulo IV (ARCSA, 2016) menciona que El vendedor de alimentos debe cumplir con requisitos de los cuales se procederá a capacitar. Se establece como solución a los problemas detectados la capacitación al personal del restaurante.

Para así lograr la excelencia y los productos ofertados en "The Jam". El plan de capacitación de los empleados y trabajadores es un recurso trascendental de toda la actividad del establecimiento. Desarrollar la capacitación al trabajador proporciona beneficios para el restaurante, ya que por medio de esto todos los trabajadores lograrán incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades. Bajo esta premisa el plan de capacitación llevará al personal al mejoramiento continuo de sus actividades laborales, con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. Esta propuesta va dirigida al perfeccionamiento práctico y teórico de los empleados y dueños para que el desempeño laboral sea más eficiente en función de los objetivos de la empresa.

Lo que se busca con la capacitación es mejorar el desarrollo de procesos internos para optimizar los recursos que tiene la empresa y de esta manera hacer un equipo eficiente que finalmente en concordancia con todo lo mencionado tenga un producto de calidad que ofrecer a sus clientes y por ende el aumento del flujo de clientes.

Nuestro plan de capacitación se maneja dentro del mismo grupo de trabajo que se conoce también como capacitación inmanente y está organizado de la siguiente manera:

1. Identificar las necesidades de conocimiento y desempeño mediante un análisis óptico.
2. Diseño del plan de capacitación; elaboración del contenido del plan, folletos, y una presentación en power point para realizar las capacitaciones.
3. Validación del plan de capacitación: presentación del plan a la gerencia para corregir cualquier defecto.
4. Ejecución del plan de capacitación: se dicta el plan de capacitación a los empleados.
5. Finalización del plan de la capacitación

---

### **5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.**

#### **Misión**

Llegar al personal del restaurante "The Jam" con información clara y ordenada para que de esta manera puedan brindar un servicio de calidad y diferente a sus clientes.

#### **Visión**

Nuestra misión es que el plan de capacitación funcione de manera que el producto que ofrece "The Jam" supere las expectativas de los clientes y cumpla con las necesidades de sus clientes.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general:**

Capacitar al personal en el restaurante "The Jam" pizzería.

##### **Objetivo específico:**

Desarrollar el plan de capacitación en "The Jam" pizzería.

##### **Estrategias:**

- Aprovechar la disposición del personal utilizando el avance de la tecnología
- Capacitar al personal con medios tecnológicos
- Aprovechar los recursos internos del establecimiento realizando un buen trabajo que permita mantenerse en el mercado.
- Lograr mediante las capacitaciones mejorar procesos internos y así lograr permanecer en el mercado brindando un producto de calidad.

## PLAN DE CAPACITACIÓN

La presente propuesta de capacitación está dirigida al personal de "The Jam" con el objetivo de intentar impartirles nuevos conocimientos que optimizará su trabajo.

Para realizar la capacitación se llevarán a cabo cursos durante un mes, los mismos se realizarán de la siguiente manera:

Durante un mes:

Tabla N° 32

Días de capacitación

De lunes a viernes
2 horas diarias
10 horas a la semana
40 horas al mes

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

Tabla N° 33

Plan de capacitación

Material	Descripción	Lugar de capacitación	Horario
Folletos	Se proyectará la información correspondiente en diapositivas	Instalaciones del establecimiento	De lunes a viernes de 10h00am a 12h00pm

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**a) Temas que se propone en la capacitación**

- ✓ Manipulación de alimentos
- ✓ Almacenamiento de alimentos
- ✓ Procesos de limpieza
- ✓ Técnicas de servicio

**b) Desarrollo de los procesos que se propone como mejoramiento**

**Proceso de manipulación de alimentos**



Figura N° 19  
Proceso de manipulación de alimentos  
Elaborado por: Ana Guaicha

## Proceso de almacenamiento de alimentos



Figura N° 20  
Proceso de almacenamiento de alimentos  
Elaborado por: Ana Guaicha

## Proceso de limpieza

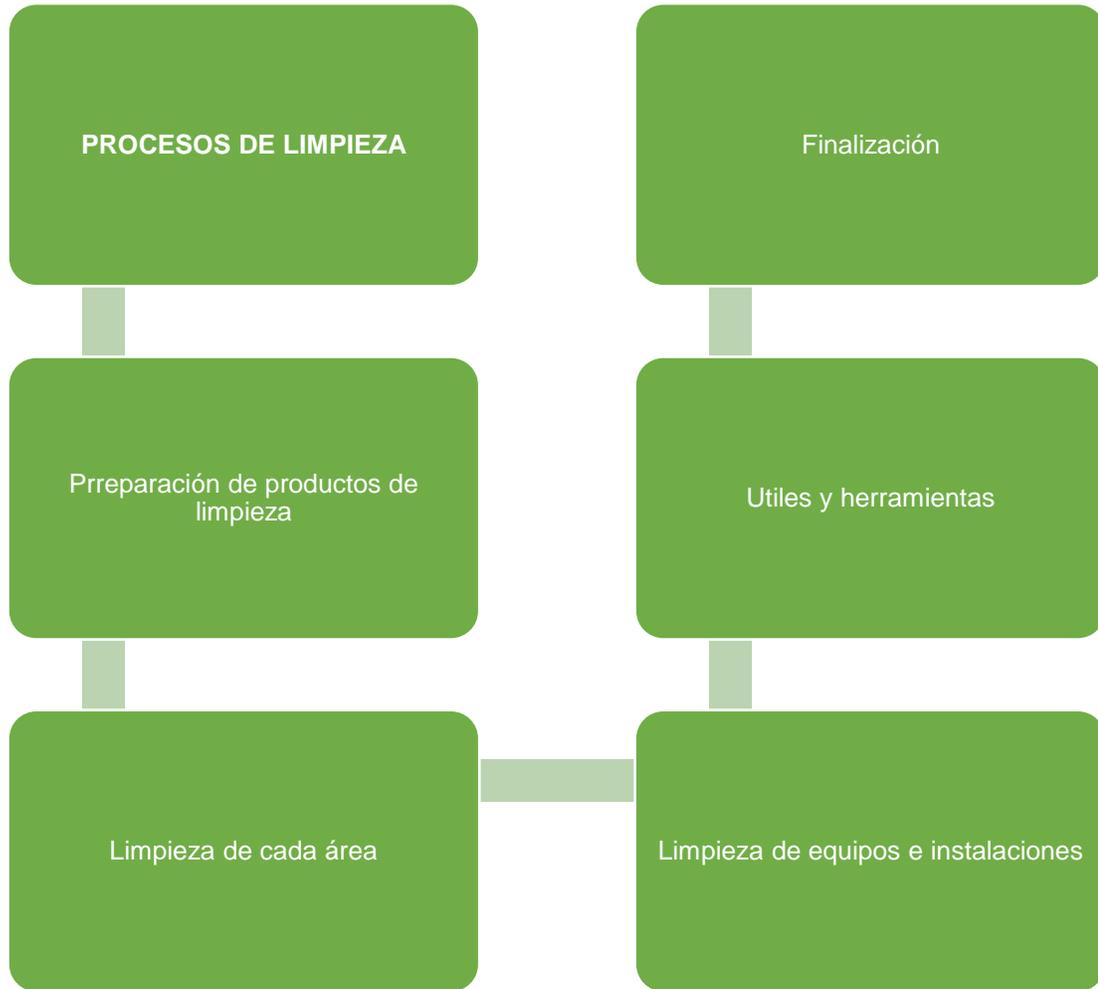


Figura N° 21  
Proceso de limpieza  
Elaborado por: Ana Guaicha

## Procesos de servicio al cliente

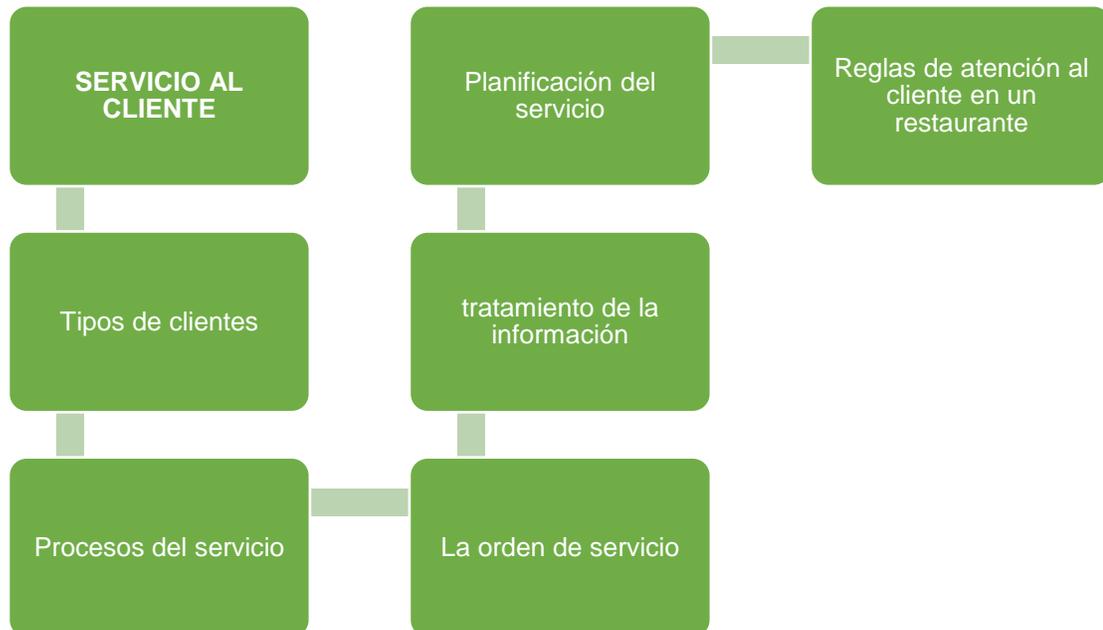


Figura N° 22  
Proceso de servicio al cliente  
Elaborado por: Ana Guaicha

### c) Desarrollo de los folletos con los temas a capacitar

1. Manipulación de alimentos
2. Almacenamiento de alimentos
3. Procesos de limpieza
4. Servicio al cliente

### d) Cronograma de capacitaciones

Semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<b>Semana 1</b>	Manipulador de alimentos  Peligros de los alimentos	Tipos de contaminación en los alimentos  Enfermedades ETA	Factores para el crecimiento de microorganismos  Como prevenir enfermedades	Medidas higiénicas para prevenir contaminación en alimentos	Tablas de cocina  Finalización
<b>Semana 2</b>	Almacenamiento de alimentos  Normas para el almacenamiento de los productos	Normas para almacenaje de productos refrigerados  Normas para almacenaje de productos congelados	Proceso de almacenaje de carnes  Almacenaje de carne fresca y pollo fresco	Almacenaje de frutas y vegetales  Almacenaje de lácteos perecibles y no perecibles	Almacenaje de enlatados y envasados  Finalización
<b>Semana 3</b>	Procesos de limpieza Manejo adecuado de desperdicios y basura	Procedimientos de limpieza en cada área Procesos de limpieza en equipos e instalaciones	Metodos de limpieza y sus generalidades	Manejo adecuado de esponjas de lavar platos Desinfección de esponjas y paños	Implementos de limpieza y otros
<b>Semana 4</b>	Servicio al cliente Procesos del servicio	Lo que se debe hacer para brindar un servicio de calidad Importancia del cliente	Reglas que debe cumplir el que atiende al cliente	Estrategias para brindar un servicio de calidad	Contratar al personal con vocación Conocer tiempo de salida de ordenes.

---

## FOLLETO 1

### Manipulación de alimentos

**Manipulador de alimentos** según una investigación realizada por la ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) concluyeron que el manipulador de alimentos es aquella persona que tiene contacto directo con alimentos envasados o no envasados, superficies y utensilios que entren en contacto con los alimentos, por consiguiente el manipulador debe cumplir con los requerimientos necesarios de higiene. De esta manera el manipulador contribuye a que los alimentos tengan calidad higiénica y así evitar los peligros que provocan las ETA (Enfermedades Transmitidas por los Alimentos) Igualmente el manipulador es una pieza clave dentro del establecimiento ya que su labor es de suma importancia en el cuidado de la salud de las personas que consumen los alimentos preparados por él.

### Peligros de los alimentos

Esto es básicamente que a lo largo de la cadena alimentaria los alimentos están sometidos a riesgos de contaminación, por lo que en todo proceso de la producción y elaboración de los mismos se debe tener máxima precaución para evitar esta situación.

Existen tres tipos de peligros que pueden contaminar los alimentos y afectar la salud pública. ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)

#### 1. Peligros físicos

Presencia de objetos extraños en los alimentos.

Ejemplo:

- ✓ trozos de vidrio o de madera,
- ✓ trozos de huesos, semillas de fruta,

- ✓ joyas, uñas, cabellos, residuos de estropajo, etc.

## 2. Peligros químicos

Esto se puede dar a lo largo de toda la cadena alimentaria. Puede ser por los residuos químicos utilizados durante el cultivo de los productos, como insecticida, combustible, lubricantes, etc.

Ejemplo:

- ✓ Sustancias tóxicas presentes de forma natural; como biotoxinas marinas.
- ✓ Contaminantes ambientales o industriales; como mercurio, plomo, la dioxina.
- ✓ Residuos de productos químicos para la agricultura; como plaguicidas, medicamentos veterinarios, etc.
- ✓ Sustancias tóxicas transmitidas por el contacto con los alimentos.
- ✓ Nuevas cuestiones de toxicología. ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)
- ✓ Nuevas cuestiones de toxicología; como alergenicidad, trastornos endocrinos derivados de los residuos de plaguicidas.

## 3. Peligros biológicos

Son los parásitos, bacterias y virus, los mismos se encuentran en agua, aire y tierra. Las bacterias y los virus los que tienen mayor impacto sobre la inocuidad de los alimentos.

Ejemplo:

- ✓ Patógenos transmitidos por alimentos: *Listeria*
- ✓ Patógenos resistentes a agentes antimicrobianos: *Salmonella*. ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)

**Los microorganismos se encuentran en:**

## Ambiente

- ✓ Aire, tierra y viento.
- ✓ Utensilios contaminados.
- ✓ Aguas servidas.
- ✓ Basureros y restos de comida.

## Humanos y animales

- ✓ En la piel de animales y humanos.
- ✓ En heridas infectadas.
- ✓ Cabellos.
- ✓ Manos y uñas sucias.
- ✓ En la saliva de animales y humanos.
- ✓ En las los excrementos

## TIPOS DE CONTAMINACIÓN EN LOS ALIMENTOS

Según una investigación realizada por la ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) concluyeron lo siguiente:

1. **Contaminación primaria.-** Ocurre en el proceso de producción primaria de los alimentos

**Ejemplo:** cosecha, ordeño, faena y pesca.

2. **Contaminación directa.-** Ocurre cuando el alimento es contaminado por la persona que lo manipula, un ejemplo de esto es cuando el manipulador estornuda o tose sin los cuidados adecuados sobre los alimentos.

- 3. Contaminación cruzada.-** Esto ocurre con frecuencia cuando el manipulador no hace uso idóneo de los utensilios que utiliza para la preparación de los alimentos. Ejemplo: cuando se corta carne en una tabla y luego se usa la misma tabla sin lavar para cortar carne u otros productos.



Figura N° 23  
Fuente: Google Imágenes  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

## Vías principales de contaminación

### Vectores

Según ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) los principales transportadores que contaminan los alimentos son las aves, moscas, ratas, cucarachas, hormigas. El lugar donde se manipulan alimentos debe contar con un programa de control de plagas.

### Basura

Según un estudio La basura no debe estar fuera del lugar de almacenamiento ya que los alimentos contaminados por este factor sería un punto clave para el desarrollo de más bacterias y la presencia de plagas. ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)

## Programa de control de plagas

### Cumplir con lo siguiente:

1. Según ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) se debe asegurar que las condiciones estructurales de las instalaciones estén en las condiciones óptimas de trabajo.
2. Llevar a cabo limpieza correcta y constante con la desinfección adecuada del área de trabajo.
3. Almacenar correctamente los alimentos.
4. Llevar un manejo adecuado de desechos en el área de trabajo.
5. Para evitar el ingreso de posibles plagas no dejar puertas y ventanas abiertas y utilizar rejilla en los desagües.
6. Para impedir que los animales se alimenten y aniden en el lugar de trabajo se debe mantener la limpieza constante en todo el establecimiento.

### **Alimentos contaminados**

Son aquellos que se encuentran poseen microorganismos tales como bacterias, hongos, parásitos, virus, o toxinas producidas por los microorganismos. A su vez también puede ocurrir cuando un alimento está contaminado por la presencia de sustancias extrañas tales como tierras, trozos de palo, pelos, esmalte de uñas, pestañas, joyas, etc. Así mismo ocurre cuando el alimento contiene sustancias químicas como detergente, desinfectantes e insecticidas.

### **Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA)**

Según ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) estas enfermedades son de carácter infeccioso o tóxico a causa de agentes biológicos, químicos y físicos, que ingresan al organismo por medio de alimentos contaminados.

### **Causas más comunes de enfermedades transmitidas por alimentos**

## **Infección**

Según una investigación realizada por la ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) concluyeron que la infección ocurre al momento en el que se consume un alimento contaminado con gérmenes y estos a su vez causan enfermedad como salmonella.

## **Intoxicación**

Esto ocurre cuando el alimento que se consume se encuentra contaminado con productos químicos como cloro, toxinas producidas por algunos gérmenes o toxinas que pueden estar presentes en el alimento.

## **Vía de transmisión ciclo epidemiológico fecal-oral**

Según ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) este ciclo es el más común de transmitir patógenos a los alimentos:

- ✓ **Ciclo fecal oral corto:** ocurre cuando una persona enferma de ETA o sana no se lava las manos después de ir al baño y luego manipula alimentos para su consumo o de otras personas.
- ✓ **Ciclo fecal oral largo:** ocurre cuando el agua que se utiliza para riegos o consumo está contaminada con restos fecales. Así mismo esta sucede cuando no se lavan los alimentos antes de consumir, y estos pueden estar contaminados con restos fecales.

## **Factores que favorecen el crecimiento de los microorganismos**

Según un estudio realizado concluyen (Bermeo y Caldas, 2014):

- ✓ **Temperatura:** fundamental para la reproducción de bacterias, las bacterias pueden reproducirse a una temperatura de entre 4°C y los 60°C.

- ✓ Tiempo: para algunas el tiempo de reproducción es de 10 – 20 minutos, con condiciones como nutrientes, humedad y temperatura.
- ✓ Humedad: cantidad de agua en los alimentos y que están disponibles para la reproducción de bacterias.
- ✓ Nutrientes: carnes rojas, pescados y lácteos, alimentos de alto riesgo.

### **Como prevenir enfermedades**

(Bermeo y Caldas, 2014) Estudiaron que para evitar enfermedades ETA se debe evitar lo siguiente:

#### **No asistir al trabajo enfermo**

Si una persona está enferma y tiene contacto con los alimentos es un blanco perfecto para la contaminación de los mismos.

#### **No manipular alimentos con heridas o quemaduras**

Este tipo de lesiones alojan bacterias por lo que al estar en contacto con los alimentos los contaminan, cuando este ocurre puede producirse una intoxicación en la persona que consume estos alimentos, en este caso se recomienda el uso de guantes desechables.

#### **No probar alimentos con los dedos**

Se debe tener siempre al alcance una cuchara con la que se pueda probar los alimentos ya que en las uñas pueden haber bacterias.

#### **Precaución al deshacerse de los desechos**

Los clientes suelen dejar residuos en los utensilios, platos o vasos y además tuvo contacto con manos y boca por lo que aquí se encuentran bacterias que se debe evitar su propagación lavándose las manos luego de haber tocado unos de estos objetos.

---

## MEDIDAS HIGIÉNICAS PARA PREVENIR LA CONTAMINACION DE LOS ALIMENTOS

**Condiciones del personal que manipula alimentos** ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)

### *Óptimo estado de salud*

No portar enfermedades respiratorias, heridas o infecciones.

### **Higiene personal**

1. Lavarse las manos correctamente antes de manipular los alimentos. Hacerlo con agua caliente y jabón. La forma correcta de hacerlo es lavarlas al menos 20 segundos, refregar las palmas, dorsos, uñas y codos. También se debe lavar las manos después de haber ejecutado algún tipo de actividad donde se puedan haber contaminado las manos.

### **¿Cómo y cuándo lavarse las manos?**

Según un estudio realizado se concluye que:

Las personas que manipulan los alimentos deben lavarse las manos luego de realizar las siguientes actividades:

- ✓ Usar el baño.
- ✓ Manipular alimentos crudos.
- ✓ Tacarse el cabello, la cara o el cuerpo.
- ✓ Estornudar, toser, o usar un pañuelo de papel o tela.
- ✓ Fumar, comer, beber o masticar chicle.
- ✓ Manejar productos químicos que puedan afectar la seguridad de los alimentos.
- ✓ Sacar basura o desechos.

- ✓ Tocar la ropa o delantal.
- ✓ Tocar cualquier otra cosa que pueda contaminar las manos, como equipo no utilizado, superficies de trabajo o limpienes.



Figura N° 24  
Fuente: Google Imágenes  
Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

- ✓ Luego de lavarse correctamente, secarse con toallas de papel o con secador de manos de aire caliente (Bermeo y Caldas, 2014).

### Vestimenta

1. Utilizar uniforme adecuado para cocina
2. Usar gorra que cubra todo el cabello.
3. Barbijo que cubra nariz y boca
4. Delantal plástico.
5. Guantes.
6. Calzado exclusivo.
7. Ropa acrílica.

---

### **Hábitos que debe tener un buen manipulador:**

1. Lavar superficies antes y después de preparar alimentos.
2. Lavar utensilio antes y después de utilizarlos.
3. Tomar fuentes, platos por los bordes.
4. Tomar sartenes, cubiertos por el mango.
5. Tomar una ducha antes de empezar a laborar.
6. Uñas cortas y limpias sin esmalte.
7. Cara afeitada.
8. Cabello recogido, y usando correctamente la toca.
9. No usar maquillaje.
10. Usar guantes desechables para manipular los alimentos.

### **No se debe portar lo siguiente:**

1. Aretes, piercing, pulseras, collares.
2. Medias nylon.
3. Celulares

### **No se debe hacer lo siguiente:**

1. No hurgarse la nariz, cabeza, uñas, granos, etc.
2. Manipular alimentos con las manos. Se lo debe hacer con utensilios.
3. No masticar chicle en las horas de trabajo.
4. No jugar con los cuchillos.
5. No usar maquillaje.
6. No usar lociones fuertes.
7. No usar el celular en horas de trabajo

8. Utilizar un paño para secar y limpiar ((Organización de las Naciones Unidas, 2016)

### **Tablas de cocina**

Según (Bermeo y Caldas, 2014) en un estudio que realizaron se encontró que hay una gran variedad de colores en tablas de cocina para evitar la contaminación cruzada. Las tablas no deben ser porosas ya que así no absorbe jugos, bacterias ni olores.

De acuerdo a los olores las tablas se utilizan de la siguiente manera:

**Roja:** carnes crudas y embutidos.

**Azul:** pescados y mariscos.

**Amarilla:** pollo crudo.

**Verde:** frutas y verduras.

**Blanca:** productos lácteos y productos elaborados.

### **¿Cómo lavar las tablas de cocina?**

- Poner dos cucharadas de vinagre blanco en agua caliente, colocar las tablas y dejarlas en remojo durante 30 minutos mínimo y luego enjuagar con abundante agua.
- Dejar que se sequen al aire libre o con un paño húmedo.

---

## FOLLETO 2

### Almacenamiento de alimentos

**En (Bermeo y Caldas, 2014) estudiaron las normas básicas para el almacenamiento de productos y concluyeron lo siguiente:**

1. El bodeguero es el encargado de recibir las mercaderías y de revisar que se encuentren en perfecto estado en cuanto a peso, calidad, frescura, olor y color.
2. Concluido este paso el bodeguero debe firmar la ficha para que quede constancia del recibido conforme.
3. Los alimentos deben ser en estanterías a una altura mínima de 15 cm del piso.
4. Se debe dejar espacio entre los alimentos almacenados para que exista una buena circulación de aire.
5. Se debe colocar las mercaderías de acuerdo al tiempo de llegada es decir, no poner las recién recibidas sobre o tras de las que ya llevan más tiempo en la alacena.
6. Separar los productos por su naturaleza.
7. Verificar los envases, enlatados no golpeados y fechas de elaboración y caducidad.
8. Los productos de limpieza deben almacenarse separados de las comidas.
9. Temperaturas de almacenaje en seco deben ser de 10°C y 21°C, humedad relativa de 50% y 60%.
10. Los productos no deben estar expuestos al sol.
11. Mantener cuartos limpios y secos. (Bermeo y Caldas, 2014)

---

**En (Bermeo y Caldas, 2014) plantean las siguientes normas para almacenaje de productos refrigerados:**

1. Temperatura de 4°C o menos, para evitar el crecimiento bacteriano.
2. Revisar diariamente la temperatura del refrigerador.
3. Almacenar correctamente los productos permitiendo que exista circulación de aire entre ellos.
4. Cubrir los alimentos para evitar contaminación cruzada.
5. Evitar abrir tantas veces las puertas del refrigerador ya que estas deben permanecer cerradas la mayor parte del tiempo.

**Normas para el almacenaje de productos congelados**

1. Pasarlos de manera inmediata al congelador.
2. Temperatura del congelador debe de ser de 18°C
3. Poner fecha de recepción de la mercadería.
4. Debe haber rotación de los productos congelados.

**Proceso de almacenamiento de carnes**

**Carnes aves y caza**

1. Al recibir el producto se debe comprobar peso, calidad y registro sanitario.
2. Limpiar el producto.
3. Hacer las proporciones de acuerdo a los requerimientos del chef
4. Hacer el empackado con plástico film y colocando la etiqueta respectiva.
5. Refrigerar o congelar según la necesidad (Bermeo y Caldas, 2014)

Tabla N° 34  
Almacenamiento de carne fresca

<b>Carne de res fresca ( res, ternera, cordero y cerdo)</b>		
<b>Producto</b>	<b>Refrigeración</b>	<b>Congelación</b>
Filetes	3 a 5 días	6 a 12 meses
Chuletas	3 a 5 días	4 a 6 meses
Carnes (asar)	3 a 5 días	4 a 12 meses
Hígado-corazón	1 a 2 días	3 a 4 meses
Tocino	7 días	1 mes
Carne de cerdo	1 a 2 días	1 a 2 meses
Salchichas ahumadas	6 días	1 mes
Hamburguesas	2 días	1 mes

Fuente: manual higiene en restaurantes  
Elaborado por: Verónica Bermeo y Adriana Caldas

Tabla N° 35  
Almacenamiento de carne de pollo fresca

<b>Carne de pollo fresca</b>		
<b>Producto</b>	<b>Refrigeración</b>	<b>Congelación</b>
Pollo o pavo entero	1 a 2 días	1 año
Pollo o pavo presas	1 a 2 días	9 meses
Menudos	1 a 2 días	3 a 4 meses

Fuente: manual higiene en restaurantes  
Elaborado por: Verónica Bermeo y Adriana Caldas

**En (Bermeo y Caldas, 2014) plantean las siguientes normas para el proceso y almacenamiento de frutas y vegetales**

1. El bodeguero es el encargado de recibir estos productos.
2. Verificar que el producto este en buen estado.
3. Devolver los productos que no estén en buen estado.

4. Etiquetar indicando peso y fecha de recibido.
5. Se deben almacenar a temperatura ambiente y lo más alejados del piso, almacenar en lugares secos, ventilados y con poca luz como: papas, naranjas y bananas.

### **Procesos de almacenamiento de lácteos perecibles y no perecibles**

1. Verificar fechas de elaboración y caducidad.
2. Almacenar en la parte baja del refrigerador a una temperatura de 2°C a 4°C por un tiempo máximo de dos a cuatro días.
3. Refrigerar con la respectiva etiqueta indicando la fecha máxima de consumo.

### **Almacenamiento de licores y vinos**

1. Se deben almacenar en un sitio con circulación de aire, oscuro y no expuesto a cambios bruscos de temperatura.
2. Colocar en posición horizontal.
3. La temperatura en la que deben ser almacenados los vinos tintos es de 15°C a 17°C.

### **En (Bermeo y Caldas, 2014) plantean las siguientes normas para el proceso de almacenamiento de abarrotos y granos secos**

1. Almacenar en envases frescos y secos alejados del piso.
2. No se deben almacenar en sacos, en fundas plásticas o en costales
3. Los productos que se almacenan en seco deben estar alejados por los menos 20 cm de la pared además deben tener ventilación entre sí para evitar en crecimiento de moho, hongos o levaduras.

### **Proceso de almacenamiento de enlatados y envasados**

1. Solo se debe abrir para uso inmediato, luego pasar el producto a un recipiente de plástico, tapar y refrigerar.
2. Verificar fecha de caducidad, registro sanitario y calidad de las latas.

### **Proceso de almacenamiento de grasas y aceites**

1. Cuando el bodeguero recibe el producto debe etiquetar indicando fecha de entrada y su tiempo de duración para el consumo.
2. Los empaques del producto no debe tener golpes.
3. Se deben almacenar estos productos alejados del piso en un lugar fresco, seco, poca luz y con ventilación.

**Según una investigación realizada por la ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) se debe seguir lo siguiente para el Almacenamiento de alimentos elaborados**

- ✓ Cuando se cuenta con una sola heladera, esta debe ser dividida en sectores para los diferentes insumos o usos.
- ✓ Cuando se cuenta con más de una heladera, se debe poner en una los alimentos crudos, y en la otra los alimentos ya elaborados.
- ✓ Los recipientes que contengan alimentos deben estar bien cerrados.
- ✓ Guardar la carne cruda, aves, pescados o huevos, de tal modo que no gotee sobre alimentos cocidos.
- ✓ Guardar los alimentos cocidos en bandejas de plástico bien cerradas, con nombres y fechas de elaboración.
- ✓ Almacenar alimentos elaborados cuando ya se hayan enfriado.

---

## FOLLETO 3

### Procesos de limpieza

En un estudio reciente sobre métodos de limpieza y desinfección en un restaurante (Bermeo y Caldas, 2014) se encontró que se lo puede hacer con métodos físicos como fregando, aspiradoras, o con métodos químicos utilizando detergentes, álcalis o ácidos.

Esto depende de los siguientes parámetros:

- ✓ Tipo de suciedad o mugre.
- ✓ Superficie.
- ✓ Materiales empleados para la limpieza.
- ✓ Grado de limpieza requerida.
- ✓ **Proceso de limpieza**
- ✓ Eliminar residuos de las superficies que se está limpiando.
- ✓ Aplicar detergente para quitar capas de suciedad y bacterias.
- ✓ Enjuagar con abundante agua para eliminar restos de suciedad y de detergentes.
- ✓ Desinfectar posteriormente.

En un estudio reciente sobre métodos de limpieza y desinfección en un restaurante (Bermeo y Caldas, 2014) se encontró que para la limpieza y desinfección es importante contar con un programa de limpieza dentro del restaurante tomando en cuenta lo siguiente:

- ✓ Superficies, equipos y utensilios
- ✓ Método y frecuencia de limpieza
- ✓ Responsabilidades asignadas
- ✓ Medidas de control de limpieza

---

## Manejo adecuado de desperdicios y basura

### Desechos líquidos

Deben contar con instalaciones y sistemas adecuados para la disposición final de aguas negras y efluentes industriales.

(Bermeo y Caldas, 2014) En un estudio concluyeron que los drenajes deben ser diseñados y contruidos con adecuaciones para evitar la contaminación del alimento, del agua o las fuentes de agua potable almacenadas en la planta.

### Desechos sólidos

(Bermeo y Caldas, 2014) Los restaurantes deben contar con un sistema adecuado de recolección, almacenamiento, protección y eliminación de basuras y desechos. Esto incluye el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación para los desechos de sustancias tóxicas.

(Bermeo y Caldas, 2014) Es necesario tener unos sistemas de seguridad para evitar contaminaciones accidentales o intencionales.

Se deben retirar los residuos de las áreas de producción para así evitar el mal olor, evitar fuentes de contaminación y refugio de plagas.

Las áreas de servicio deben estar lo suficientemente alejadas de las áreas de producción.

### Procedimientos de limpieza profunda en cada área

(Bermeo y Caldas, 2014) Encontraron que en los restaurantes la limpieza debe ser un método integrado en los procesos de producción ya que influye en la calidad del producto final.

### Se debe tomar en cuenta la siguiente:

- ✓ Es importante aplicar un sistema de desinfección y limpieza para las instalaciones, equipos y recipientes.
- ✓ Vajillas y cubiertos serán higienizados con métodos mecánicos que aseguren la correcta limpieza y desinfectada.
- ✓ Los productos de limpieza como desinfectantes, detergentes, cloros se almacenaran por separado.

### **Procesos de limpieza en equipos o instalaciones**

Según una investigación realizada por la ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) concluyeron que es importantes que los equipos y el lugar de trabajo estén perfectamente desinfectados y así evitar que sean un punto de contaminación.

### **En una publicación ((Organización de las Naciones Unidas, 2016) Lavado de equipo e instalaciones**

- ✓ Raspar residuos sólidos.
- ✓ Lavar con agua y detergente.
- ✓ Enjuagar con agua potable (nunca utilizar el agua usada).
- ✓ Desinfectar sumergiendo en agua caliente, secar al aire y no utilizar trapos.

### **Instalaciones mesas, mesones, heladeras, hornos parrillas, etc.**

- ✓ Limpiar y desinfectar varias veces al día.
- ✓ Suelos paredes mesas y superficies se hará con agua caliente y detergentes autorizados, eliminándolos con abundante agua y dejando que se sequen al aire libre.
- ✓ Hornos, freidoras, parrillas y otras instalaciones de la cocina deben limpiarse después de cada uso. Los elementos de las mismas se lavarán y desinfectarán todos

los días al finalizar el trabajo y lavar de manera más minuciosa al menos una vez a la semana.

Antes de empezar a laborar desinfectar con agua caliente y dejar que se seque.

**Locales.-** (Bermeo y Caldas, 2014) concluyen que se debe limpiar frotando o barriando con agua, luego fregar con detergentes agregando desinfectante para eliminar cualquier resto de suciedad.

**Útiles y herramientas.-** se debe limpiar frotando con detergentes y desinfectantes, luego dejar secar inmediatamente.

### **Manejo adecuado de esponjas para lavar platos**

Las esponjas son un utensilio muy útil en la limpieza de los platos, sin embargo también es factor clave para el crecimiento de bacterias ya que por lo general permanece húmedo. Es por ello que se debe desinfectar este utensilio de manera periódica, así rotarlo por uno nuevo cada cierto tiempo.

La esponja puede durar de uno a dos meses según el uso. Para proceder con la desinfección de las mismas se debe hacer lo siguiente:

- a) Limpiar la esponja después de cada lavado
- b) Contar con dos esponjas, así se podrá usar siempre la limpia mientras se lava la otra.
- c) Después de utilizar la esponja ponerla a secar al aire libre y así evitar la humedad que genera el crecimiento de bacterias.
- d) Finalmente puede hacerlo dos veces por semana: sumergir las esponjas en un recipiente con agua y meterlas al microondas durante dos minutos. Luego exprimirlas y dejarlas secar al aire libre.

## **Manejo adecuado de paños de limpieza**

La utilización de distintos trapos de colores en la cocina favorece la inocuidad de los alimentos, además favorece la posibilidad de tener un sistema de limpieza específico en la que cada color corresponde a un área de limpieza y a una tarea determinada. Esto garantiza que no se utilice el mismo trapo para limpiar diferentes zonas.

Para ello se las separa por colores según su función.

**Azul:** destinado a zonas generales del restaurante, como mesas, sillas, polvos de equipos como tv.

**Rojo:** para baños, suelos y servicios

**Amarillo:** destinado a la desinfección de los útiles de cocina (bandejas, tapas, cucharones)

**Verde:** para las zonas de cocina y preparación de alimentos

**Blanco:** para cualquier otro tipo de limpieza en general

También están los paños que debe portar el chef; uno para secarse únicamente las manos y que debe ser cambiado periódicamente, otro para tomar objetos calientes.

---

## FOLLETO 4

### Servicio al cliente

**Servicio al cliente** (Carrasco, Tesis de grado, 2010) Encontró que la calidad en el servicio al cliente son requerimientos que el cliente busca para la contratación del bien o del servicio según sus expectativas o necesidades.

### Procesos del servicio

Según (Perez, 2012) Para que la prestación de un servicio resulte eficaz es imprescindible dejar el menor número de tareas e imprevistos al azar de la improvisación, para ello se debe seguir unos procedimientos lógicos y adecuados:

#### 1. La orden de servicio

Los aspectos que se deben tomar en cuenta para planificar el servicio son:

- a) Hora de comienzo y terminación del servicio
- b) Conocimiento pleno de los productos o menús ofertados.
- c) Tener en cuenta el funcionamiento de los equipos, calidad de las instalaciones, stock de servilletas, sal, pimenteros, etc.

#### 2. Tratamiento de la información

Es sobre el personal con el que se trabajara durante la jornada, es decir, debe conocer los siguientes aspectos:

- a) Los productos que se ofertarán durante el día.
- b) Las reservas que hay para toda la jornada o su turno.
- c) Promociones

#### 3. Planificación del servicio

- a) Asignar y distribuir espacios

- b) Definir stands operativos
- c) Establecer normas operativas

Los tres pasos mencionados se resume a lo que se indica a continuación:

1. Espacios
2. Equipos
3. Stands de actuación
4. Productos
5. Técnicas de servicio
6. Recursos humanos
7. Decoración y ambientación
8. Normas operativas

**Para brindar un servicio de calidad es importante lo siguiente:**

**La comunicación.-** Es importante ya que ayuda a ampliar la clientela, y se consigue lealtad. La comunicación es la que permite al empleado a ingresar de manera sutil en la mente del cliente y así posesionar el producto de la empresa en la cual trabajan.

**Diagnosticar.-** La primera impresión que se llevará el cliente es el comportamiento no verbal.

**Escuchar.-** Se debe escuchar con mucha atención los requerimientos o necesidades del cliente, esto permite una manera eficaz de adquirir información.

**Preguntar.-** Es una manera muy útil de recoger información, así mismo es una forma cortés de demostrar interés y empatía con el cliente.

**Sentir.-** Esto permite la empatía con el cliente así se encamina a un buen resultado.

“Trata como te gustaría que te traten”

**Importancia del cliente** (Carrasco, Tesis de grado, 2010) El cliente es importante en cualquier negocio porque de él depende la existencia del establecimiento.

### **Tipos de clientes**

**Cliente interno.-** Es el que forma parte del establecimiento y al igual que el cliente externo tiene el derecho a requerir de la atención por parte de los empleados.

**Cliente externo.-** Es el que no forma parte del establecimiento pero así mismo tiene derecho a requerir de la atención por parte de los empleados.

(Carrasco, Tesis de grado, 2010) **Reglas que debe cumplir el que atiende**

1. Mostrar atención.
2. Siempre bien presentado.
3. Atención amable y personal.
4. Contar con información clara sobre el producto que está ofreciendo.
5. Usar expresión oral y corporal adecuada.
6. Mostrar siempre actitud positiva actitud positiva.

(Marketing, 2016) Menciona cinco estrategias a la hora de prestar un servicio de calidad, donde la ideología no solo sea “el cliente siempre tiene la razón” si no que su experiencia vaya más allá de eso. Para esto se cita lo siguiente:

#### **1. Establecer un procedimiento**

Es importante establecer un procedimiento a la hora de atender a los clientes, establecer claramente los pasos a seguir:

- a) Estandarizar un tiempo de promedio en la atención, como saludo y su ubicación en el salón.

- b) Una estrategia que nunca falla, sonreír a los clientes de manera sincera, no solo por cumplir ya que así sería un trabajo robotizado y no es lo que se busca.

## **2. Contratar personal con vacación**

Los meseros deben estar íntimamente relacionados con la vocación de atender de manera cordial a los clientes.

- a) Persona con vocación
- b) Persona con actitud positiva
- c) Personas con ganas de trabajar en el área

## **3. Formar al personal**

El equipo de meseros es la carta de presentación de un restaurante, es fundamental que este equipo cuente con las herramientas necesarias para poder desarrollar bien su trabajo.

- a) El mesero debe conocer al dedillo la carta.
- b) Debe saber que bebida recomendar al cliente según la elección del mismo.
- c) Debe conocer el tiempo que tarda cada platillo en salir.
- d) Asesorar al cliente sobre ingredientes o métodos de cocción
- e) Darle un plus siempre al producto es muy importante al momento de atender al cliente, cuando este hace su orden.

## **4. Pon el foco en el cliente**

El cliente es un tesoro en el restaurante, analizar que de miles de restaurantes cerca decidió precisamente el nuestro para pasar un momento agradable, por lo que todo el personal y meseros deben esforzarse por hacer que este momento para el cliente sea

realmente inolvidable y piense en volver. Algunos tips para generar este sentimiento de agrado en el cliente:

- a) Llamarlo por su nombre hará que el cliente se sienta especial
- b) Recordar las preferencias del cliente
- c) El mesero para recordar estos detalles puede crear un historial con la preferencia de los clientes en el sistema de reservas haciendo las anotaciones correspondientes.

## **5. Trabajo en equipo**

En la atención al cliente es imprescindible el trabajo en equipo, donde sencillamente intervienen todos los que operan en el establecimiento desde la hosts, chef, mesero, cajero, etc. Juntos harán que el cliente se lleve una experiencia extraordinaria y que recordará y seguramente recomendará.

- a) El trabajo en equipo es visible para el cliente desde que este ingresa hasta que se retira.
- b) Debe existir plena comunicación en todo el personal.
- c) Solidaridad entre los compañeros en todo momento.

## **6. Separar bien las diferentes secciones del salón**

No siempre se puede hacer esto, pero lo ideal es que el cliente elija el lugar donde quiere sentarse a disfrutar de un momento agradable o recomendarles una mesa en especial.

Para una mejor organización y para que cada mesa pueda disfrutar de su ambiente sin ser molestada es recomendable:

- a) Separar el restaurante en zona de parejas
- b) Separar el restaurante en zona de familias

- c) Separar el restaurante en zona de grupos, como amigos, etc.

### **7. Conocer el menú y saber vender sus virtudes**

¿Qué pasa cuando el camarero no conoce a que sabe lo que están vendiendo? No podrá vender con convicción personal lo que ofrece, es por ello que se considera que los meseros deben probar tranquilamente todos los platos de la carta para disfrutarlos y saber que sensaciones les despiertan los platillos y así poder posteriormente transmitir con mayor facilidad y experiencia a sus clientes. La atención o recomendaciones serán más personales y mucho más fluido.

### **8. Observar sutilmente al cliente para ver si tiene alguna necesidad**

Detectar las necesidades de los clientes es fundamental, puede tomar en cuenta lo siguiente:

- a) Acercarse al cliente luego de haber pasado toda la orden para saber si todo está bien o si falta algo.
- b) Observar sutilmente por si el cliente se ve incomodo o con alguna inquietud.
- c) Estar presto a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

### **9. Sugiere ciertos platos a las personas indecisas**

Es el momento ideal para sugerir platos a los clientes, no precisamente el más caro y que note el cliente este detalle, más bien ayudarle como si se tratase de usted el que estuviese en su lugar.

- a) Cuando el cliente pide algo que está agotado darle alternativas siempre, facilitarle las cosas al clientes y que no nos deje con la carta en la mano.

- b) Estar dispuesto a alguna petición en particular como formas de pago o cambio de algún producto, esto último siempre con la supervisión del jefe inmediato o administrador.

### **10. Conocer tiempos de salida de las ordenes**

Es muy desagradable para un comensal sentarse con la esperanza de que su plato saldrá inmediatamente y no ser informado con anterioridad cuanto es el tiempo aproximado en salir su orden. Algunos alimentos como carnes toma aproximadamente de 10 a 15 minutos en salir, o algunos alimentos que son preparados de momento como hamburguesas o cosas por el estilo, es importante mencionar al cliente estos detalles, así el cliente sabe que debe esperar. Mientras espera es el momento ideal para vender bebidas acompañadas de entradas y aumentar el número de ventas.

## CAPÍTULO VI

### 6.00 Aspectos administrativos

#### 6.01 Recursos

Tabla N° 36

Recursos

<b>Recursos tecnológicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Internet</li> <li>- Celular</li> <li>- Cámara</li> <li>- Impresora</li> <li>- Calculadora</li> <li>- Copiadora</li> <li>- Parlantes</li> </ul>
<b>Recursos materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel bond</li> <li>- Esferos</li> <li>- Lápiz</li> <li>- Borrador</li> <li>- Corrector</li> <li>- Clips</li> <li>- Grapas</li> <li>- Perforadora</li> </ul>
<b>Recursos humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal del establecimiento</li> <li>- Propietarios del establecimiento (Beker Flores- María Portilla)</li> <li>- Clientes</li> <li>- Tutor</li> <li>- Lector</li> <li>- Profesor de proyectos turísticos y hoteleros</li> </ul>
<b>Recursos económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- \$ 11.30 impresión encuestas</li> <li>- \$ 12.10 pasajes</li> <li>- \$ 50.00 Empastado y anillados</li> </ul>
<b>Recurso tiempo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde abril hasta octubre</li> </ul>

Elaborado: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis.-** El fin de la presente tabla es como se puede evidenciar mostrar todos los recursos que se ha utilizado durante el desarrollo del proyecto. Se han utilizado todo tipo de herramientas que facilitan el trabajo en el que se está realizando.

## 6.01 Presupuesto

Tabla N° 37  
Presupuesto de la aplicación de la propuesta

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Total
Horas de capacitación ( 5 personas)	40	250.00	\$ 1,250.00
Folletos de capacitación (4 por persona)	20	1.20	\$ 24,00
<b>Total</b>			<b>\$ 1,274.00</b>

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En esta tabla se estudia el presupuesto que se necesitara para realizar el proyecto, es decir, lo que costara la aplicación real de toda la propuesta. En este caso como ya se sabe se llevaran a cabo capacitaciones.

Tabla N° 38  
Presupuesto de elaboración del proyecto de titulación

Detalle	#	\$ unitario	\$ total
Impresión encuestas	376	\$ 0.03	\$ 11.34
Anillados	3	\$ 1.35	\$ 4.05
Empastado	1	\$ 7.00	\$ 7.00
Impresión borradores B/N	3	\$ 6.00	\$ 24
Impresión tesis color	1	\$ 30.75	\$ 30.75
Pasajes	11	1.10	\$ 12.10
<b>Total</b>			<b>\$ 89.24</b>

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

Tabla N° 39  
Cronograma

	Actividades	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1	Presentación del tema	X					
2	Aprobación del tema		X				
3	Capítulo I			X			
4	Capítulo II			X			
5	Capítulo III			X			
6	Capítulo IV				X		
7	Capítulo V					X	
8	Capítulo VI						X
9	Capítulo VII						X

Elaborado por: Ana María Guaicha Rodríguez

**Análisis:** En la parte final de las tablas que se deben realizar a lo largo de todo el proyecto se debe especificar las actividades realizadas en el transcurso del proyecto. Se ha avanzado mes a mes cada capítulo perteneciente a la propuesta, se ha hecho el estudio de este aspecto mensualmente para hacer de esta forma un análisis completo y nada complicado para el entendimiento de todo lector.

---

## CAPÍTULO VII

### 8.00 Conclusiones y recomendaciones

#### 7.01 Conclusiones

Según la investigación que se realizó para presentar la propuesta, se concluye que se debe conocer sobre procesos internos en el área de cocina, para tener un producto de calidad que ofrecer a sus clientes.

Así mismo se concluye que no solo se debe conocer los procesos internos si no también ponerlos en práctica en cada área, ya que de esto dependerá el éxito o el fracaso de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Es importante también mencionar la importancia del manejo correcto de técnicas de servicio, las técnicas de servicio son el complemento del producto para cumplir con las expectativas de los clientes de acuerdo a las necesidades de cada uno.

Finalmente en conclusión se puede decir que es fundamental contar con el personal indicado y capacitado para realizar el trabajo según el área que le corresponda. Se puede conseguir grandes resultados cumpliendo con las normas establecidas para el correcto funcionamiento.

---

## 7.02 Recomendaciones

En primera instancia cabe recalcar que es fundamental cumplir con los requisitos que se necesita para el funcionamiento de los establecimientos de alimentos y bebidas. De igual manera con el cumplimiento de lo que exige la ley para la obtención de los permisos necesarios.

Es recomendable capacitar a los empleados para de esta manera brindar un servicio que cumpla estándares de calidad. Así mismo, se debe llevar una organización eficiente en todas las áreas ya que esto facilita el desarrollo del trabajo llegando a obtener buenos resultados.

Como parte de los procesos es importante hacer un estudio de mercado con el fin de saber cuál es el estado de satisfacción de los clientes y de esta manera proceder a un cambio de mejora o innovación en el producto que se ofrece al consumidor.

Y por último verificar que todos los procesos internos tanto de cocina, área de servicio, caja, etc., se manejen con responsabilidad por parte de los empleados. Es importante que cada proceso se lleve a cabo cumpliendo las normas que exigen las instituciones que regulan estos establecimientos.

# ANEXOS

Anexo N°1

Carta de auspicio autorización

Quito, 18 de septiembre de 2017

Sr. Beker Flores  
GERENTE

Presente,

Yo, ANA MARÍA GUAICHA RODRÍGUEZ, con CI 180480884-6, estudiante del sexto nivel de la carrera **ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA** del Instituto Tecnológico Superior **CORDILLERA**, me dirijo a usted muy respetuosamente para solicitarle me conceda el apoyo para realizar mi proyecto de investigación en "The Jam", previo a la obtención de título de Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera.

El presente proyecto está enfocado en la ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SER IMPLEMENTADO EN "THE JAM" PIZZERÍA EN LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO Y MEJORAR EL FLUJO DE CLIENTES, motivo por el que solicito su colaboración; de igual forma si existiera alguna partida presupuestaria para el diseño y ejecución de la propuesta.

Por la buena acogida que tenga la presente, de ante mano le doy mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Ana María Guaicha  
ESTUDIANTE

Anexo N° 2

Carta de auspicio aceptación

## ENCUESTA

Quito, 18 de septiembre de 2017

Señores,  
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA  
Presente

Asunto: **Autorización para proyecto de tesis de grado.**

De mi consideración

En nombre de "The Jam" y del mio propio, reciba un cordial saludo, y los mejores exitos en sus labores diarias.

Me permito emitir el siguiente significado para manifestar el aporte brindado en la elaboracion del proyecto de tesis, con tema **ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SER IMPLEMENTADO EN "THE JAM" PIZZERÍA EN LA CIUDAD DE QUITO CON LA FINALIDAD DE OPTIMIZAR LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DEL ESTABLECIMIENTO Y MEJORAR EL FLUJO DE CLIENTES**, proyecto que fue desarrollado por la estudiante de Sexto Nivel de la carrera de Administración Turística y Hotelera, la señorita **Ana Maria Guaicha Rodríguez**, con CI.1804808846

Por la atencion que se brinde a la presente, en nombre de "The Jam" y del mio propio quedamos muy agradecidos.

Atentamente  
  
Sr. Becker-Flores  
**GERENTE**

## Escuela de Administración Turística y Hotelera del Instituto Tecnológico Superior Cordillera

**Objetivo:** la presente encuesta es con fines académicos, tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio a los clientes y productos del restaurante "The Jam".

### Datos generales

Genero      F                         M  

Edad            20                         30  

                    40                         50  

**1. ¿Está usted satisfecho con la calidad de los productos que consume en este establecimiento?**

SI                                            NO  

**2. ¿Cómo calificaría el servicio al cliente en "The Jam"?**

Malo    Regular

Muy bueno                         Bueno  

Excelente  

**3. ¿Con que frecuencia visita el restaurante "The Jam"?**

Diariamente   

Varias veces a la semana   

Una vez a la semana   

Varias veces al mes   

Una vez al mes   

Una vez a lo largo del año   

Es la primera vez que visito este restaurante

**4. ¿La comida servida es fresca?**

Sí  No

**5. ¿La comida es suficientemente sabrosa?**

Muy buena  Regular   
Mala  Excelente

**6. ¿La oferta de bebidas es suficiente?**

Sí  No

**7. ¿Del 1 al 5 califique la limpieza general del local?**

1 2 3 4 5

**8. ¿El servicio es puntual/rapidez?**

Nunca  Siempre  A veces

**9. ¿Del 1 al 5 que calificación le pondría a los siguientes aspectos generales de "The Jam"?**

Calidad en la atención recibida 1 2 3 4 5

Calidad de la comida 1 2 3 4 5

Calidad en las bebidas 1 2 3 4 5

**10. ¿Recomendaría usted visitar "The Jam"?**

Sí  No

## Entrevista al dueño del establecimiento

Esta entrevista es necesaria ya que gracias a estos resultados será más precisa la información para poder proceder con la propuesta de capacitar al personal del establecimiento

**Nombre del propietario:** Beker Flores

**Edad:** 28 años

**Sexo:** masculino

**1.- ¿Cuántos años tiene de funcionamiento el restaurante?**

Cuatro años, lleva abierto desde 2014.

**2.- ¿Qué cree que necesitan sus empleados para realizar mejor su trabajo?**

Conocimientos sobre cómo proceder en ciertas áreas, como técnicas en manipulación de alimentos respecto a la cocina, mayor organización en el tema de la limpieza, en el servicio más conocimientos para desempeñar mejor su trabajo.

**3.- ¿En qué áreas están fallando sus empleados?**

Considero que están fallando en las áreas de cocina, servicio, limpieza ya que como dueños hemos capacitado a nuestros empleados nosotros, más no se ha aplicado un proceso de capacitación profesional que nos instruya en estos temas como dueños y tampoco a nuestros empleados.

**4.- ¿En qué área le gustaría que se ponga énfasis durante la capacitación?**

Áreas de cocina como manipulación de alimentos, almacenamiento de los productos, limpieza general del restaurante y servicio y servicio al cliente.

**5.- ¿Considera que es necesaria una capacitación?**

---

Sí, ya que esto generará en todo el personal y a nosotros como dueños conocimientos técnicos sobre las áreas que ya comente anteriormente. Además esto ayudará a que el producto que ofrecemos a nuestros clientes sea aún mejor y así ir creciendo cada día.

Anexo N° 3

Cotización del empastado de tesis



Señor(es): **CONS. FINAL**

Fecha 28/8/2017

Dirección:

RUC

Teléfono /

CANT	DESCRIPCION	PRECIO UNI	TOTAL
1	EMPASTADO - SERVICIOS - Serial:	7	7
2	CD IMPRES - Serial:	2	4
120	IMPRESIONES LASER - SERVICIOS - Serial:	0,15	18
120	IMPRESIONES B/NEGRO CALIDAD ALTA - SERVICIOS -	0,05	6
1	ANILLADO - Serial:	1,35	1,35
120	COPIAS B/N - SERVICIOS - Serial:	0,02	2,4

Subtotal:	u\$s38,75
Descuento	u\$s 0,00
Iva	u\$s 4,65
<b>TOTAL:</b>	<b>u\$s 43,40</b>

Firma Autorizada

Firma Cliente

Gracias por su compra!!!

## Anexo N° 4

### Cotización de capacitación



Quito, 20 de Septiembre 2017

Señorita  
Ana María Guacha  
Restaurante "The Jam"  
Presente

De nuestra consideración:

Capacitación en Gastronomía y Servicio, es una empresa formada con el objetivo de ofrecer al área de gastronomía, restauración, hotelería y ventas, un servicio de capacitación permanente.

Nuestros cursos diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente, tienen la particularidad de estar adaptados a los horarios exigentes del sector, por lo que son de corta duración y de contenido teórico – práctico específico.

Nos es muy grato tener la oportunidad de presentar la siguiente propuesta de servicios en Capacitación, para su establecimiento ubicado en la ciudad de Quito.

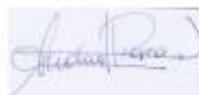
Esta capacitación está basada en los requerimientos exigido por la SETEC (Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales), de acuerdo a los requisitos de los perfiles profesionales, dando la opción de obtener una Certificación reconocida por el Senecyt.

Atendiendo a su amable solicitud, adjunto a continuación la información detallada sobre dicha Capacitación, la cual está acorde a los estándares actuales en calidad.

Agradeciendo por su preferencia, estaremos gustosos de atender sus inquietudes.

A la espera de sus comentarios, reciba un cordial saludo.

Atte.



Andrea Parra Núñez  
Chef Educateur  
Chef Internacional  
Instructor en Servicio, Banquetes y Eventos



Rubén Palacio Miranda  
Consultor en Ventas  
Especialista en Seguros



## Capacitación en Gastronomía y Servicio

### COTIZACION

#### Objeto y Campo de aplicación

La presente capacitación tiene por objeto establecer mejoras en el área de servicio de su establecimiento, donde el personal que se desempeña en dicha área aprenderá técnicas de servicio aplicables a restauración y eventos, orientada hacia la correcta ejecución de la atención al cliente en dicha área.

El campo de aplicación incluye, entrega de contenidos técnicos en un nivel básico, intermedio y avanzado, material de apoyo, y clases prácticas. Al final del curso se tomará un examen de aprobación y se hará entrega de un certificado de asistencia y aprobación por 40 horas de capacitación. La duración de esta capacitación es de 40 horas cronológicas y se realizarán en las instalaciones de nuestro centro de capacitación, ubicadas en AV. De la Prensa N 42-95, Edificio Rendón of. 38, o donde el cliente especifique.

Los horarios y duración del curso son los siguientes:

Días de clases : Martes, Miércoles y Jueves

Horarios disponibles : Opción 1: de 8 de la mañana a 12 del mediodía (duración 3 semanas)  
Opción 2: de 4 a 6 de la tarde (duración 2 meses)

#### Programa de Capacitación

1. **Inglés hotelero:** 12 horas de inglés hotelero, con contenido específico para la atención en restaurante. Inicia desde un nivel básico y su grado de complejidad aumenta cada semana, hasta obtener un nivel medio-alto.
2. **Técnicas de Servicio:** 6 horas de instrucción en técnicas de servicio (tipos de servicio, técnicas de venta)
3. **Protocolo de Servicio:** 6 horas de instrucción en protocolo de servicio (atención al cliente, protocolo de mesa, manejo de comandas, entre otras)
4. **Ejercicios prácticos:** 12 horas de ejercicios prácticos (acomodación de mesa, manejo de vajilla y cristalería, manejo de bandeja, postura corporal, entre otras)
5. **Evaluación teórica y práctica:** 4 horas (2 teoría, 2 práctica)



### *Capacitación en Gastronomía y Servicio*

La capacitación estará bajo nuestro cargo, garantizando el completo control en el proceso, atendiendo in situ cualquier tipo de inquietud por parte de los asistentes. No existirá ningún tipo de intermediario y la comunicación será de manera directa con todos los involucrados.

En caso de que el cliente desee optar a la Certificación de Setec, el proceso tendrá un costo adicional, sin embargo la asesoría será gratuita.

#### Valores

La Capacitación antes detallada, tiene un costo de USD\$ 250 (doscientos cincuenta dólares americanos) por alumno. En caso de existir un grupo superior a los 5 alumnos, se otorgará un 15 % de descuento en el valor total.

Las condiciones de pago exigidas son: abono del 50% al momento de confirmar la asesoría, saldo a cancelar una vez finalizada la capacitación. En ningún caso, el periodo de cancelación del saldo superará los 10 días hábiles posteriores a la capacitación.

Se firmara un contrato simple de prestación de servicios, firmado por ambas partes. De ser necesario, siempre que el cliente así lo solicite, se emitirá una factura por prestación de servicios en capacitación.

Si desea obtener la Certificación de SETEC con registro en la Senecyt, se agregará un valor de USD\$100 (cien dólares americanos) por cada estudiante.

#### Validez

Esta cotización tiene una validez de 30 días hábiles, desde la fecha de expedición.

#### Confirmación y contacto

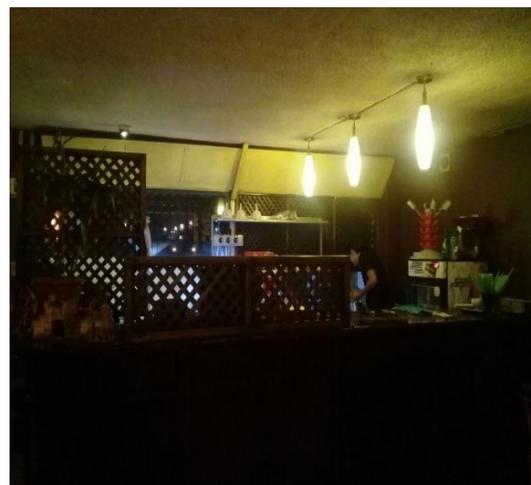
En caso de que esta cotización se ajuste a sus necesidades actuales, será necesaria la confirmación por escrito y cancelación de los valores respectivos.

Para cualquier duda o inquietud, nuestros datos de contacto son los siguientes:

Teléfonos: 2257492 (oficina de capacitación, con grabadora de mensajes)  
0981974395 (celular oficina)  
capacita.servicio@gmail.com (e-mail)

Anexo N° 5

Galería de fotos del restaurante



## Bibliografía

- (Organización de las Naciones Unidas, O. P. (2016). *Organización de las Naciones Unidas, Organización Panamericana de la Salud Y Organización Mundial de la Salud*.
- Academia. (2012). *La Real Academia Española*. Obtenido de <https://diccionarioactual.com/folleto/>
- Agricultura, O. d. (2016). *MANUAL PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
- Bermeo y Caldas. (2014). *Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>
- Caldas, B. y. (2014). *Manual de Procedimientos Operativos para Restaurantes de Comida Rápida*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/20899/2/Manual.pdf>
- Carrasco. (2010). Obtenido de *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefania" en la ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Carrasco. (2010). Obtenido de *Tesis de grado*: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Carrasco. (2010). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefania" en la ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Carrasco. (2010). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefania" en la ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*.
- Carrasco. (2010). *Tesis de grado*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Carrasco. (s.f.). *Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería "Karen Estefania" en la ciudad de Guano, de la provincia de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>
- Chiavenato. (2013). *Formación de personal*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Educación, M. d. (2001). *Nota técnica matriz de marco lógico*. Obtenido de [http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz\\_de\\_Marco\\_Logico.pdf](http://docencia.unet.edu.ve/Coordinaciones/SComunitario/archivos/Matriz_de_Marco_Logico.pdf)
- EDUCACIÓN, M. D. (2001). *Nota técnica matriz de marco lógico*.
- Franco. (2014). *Tesis de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Leon. (2007). *Evaluación de Inversiones*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/232/index.htm>

- 
- Reyes. (2010). *Conceptos*. Obtenido de  
[http://acreditacion.unillanos.edu.co/CapDocentes/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto\\_taller.pdf](http://acreditacion.unillanos.edu.co/CapDocentes/contenidos/NESTOR%20BRAVO/Segunda%20Sesion/Concepto_taller.pdf)
- Tamayo. (1997). *Tesis de investigacion* . Obtenido de  
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

## Reporte URKUND

### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** tesisurkundPDF.pdf (D30306606)  
**Submitted:** 2017-08-31 10:11:00  
**Submitted By:** anitagr21@hotmail.com  
**Significance:** 4 %

#### Sources included in the report:

Tesis de Alfredo Cald CON INDICE 9'12.doc (D12976150)  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONOMANIA.docx (D14995054)  
godoytapiajoseeduardo (1).pdf (D14990827)  
<https://www.slideshare.net/manriquevarsag/manual-poes>

#### Instances where selected sources appear:

14