

INTRODUCCION

La presente investigación se la está desarrollando con el objetivo de determinar una capacitación adecuada en el Departamento de Banquetes, para lograr el desarrollo de las habilidades y destrezas del personal y brindar un servicio de calidad que eleve el prestigio del Swissotel de la ciudad de Quito.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores. Varios son los beneficiados; como el empleado que sufre menos estrés porque sabe como hacer su trabajo, y le ayuda a alcanzar sus necesidades personales y profesionales. El desempeño laboral **Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado y por ende también tiene beneficios fructíferos en su aplicación**

Luego se resalta las aptitudes que debe tener el personal del Departamento de Banquetes, que permiten un mejor desarrollo en el ámbito personal y profesional pero, sobre todo, dispuesto a prestar un servicio eficiente, que se complementa al cumplir las normas de comportamiento tanto con la empresa como frente al cliente, y con sus compañeros.

En otro tema se detalla cual es la cubertería, cristalería, el equipamiento del Office, como conocimiento general que deben tener los empleados para realizar un montaje de mesa acorde al tipo de evento y comida que se vaya a servir y, esto a su vez se complementa porque una vez que el cliente llega al restaurante o evento, se procede a tomar la comanda correctamente aplicando las normas de protocolo, y cumpliendo los estándares de servicio y finalmente, se procede al desarrollo del servicio de acuerdo a las políticas del establecimiento en las que se aplicarán las técnicas de servicio.

CAPITULO UNO

1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

CÓMO INFLUYE LA FALTA DE CAPACITACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL SWISSOTEL DE LA CIUDAD DE QUITO?

1.2.- EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 ANTECEDENTES.

Los hoteles son establecimientos que brindan servicio de comida, bebida, y descanso para los huéspedes, turistas o visitantes.

En todo el Ecuador existe una gama de hoteles, los cuales están clasificados por categorías de una a cinco estrellas doradas, éstas van acorde a la infraestructura y servicios que presta el establecimiento

Con el fin de mantener una buena administración y desempeño los hoteles se han dividido en departamentos como: Dirección General o Gerencia, Recursos Humanos, Dpto. Financiero, Dpto. de Marketing, Dpto. de Alimentos Y Bebidas, Recepción, Dpto. de Ama de Llaves, Dpto. de Mantenimiento entre otros.

Cada persona que trabaja en los distintos departamentos del hotel constituye un eje importante para el mismo y por ende el personal debe estar muy bien capacitado, para un mejor desempeño laboral frente al cliente, ofreciéndole un servicio de calidad acorde a la categoría del hotel al que pertenece.

Hace mucho tiempo atrás la Mayoría de empresas no consideraba importante invertir en la capacitación del recurso humano y por ende las consecuencias fueron notorias como por ejemplo la quiebra de las mismas o simplemente no eran

empresas competitivas y las necesidades del mercado aumentan de manera inesperada, lo cual exige que una empresa se mantenga preparada para atender dichas necesidades, es por eso que en la actualidad el recurso humano es reconocido como talento humano el cual requiere de una capacitación eficiente acorde a su área de trabajo para brindar un servicio de calidad a sus diferentes tipos de clientes .

1.2.2 DESCRIPCION Y CONTEXTUALIZACION.

El Swissotel es un establecimiento hotelero denominado de alta categoría con cinco estrellas doradas. Inició sus servicios hoteleros bajo la razón social HOV de Hotel Oro Verde Quito S.A. Se encuentra ubicado en la avenida Doce de Octubre y Cordero del sector Norte de la ciudad de Quito Distrito Metropolitano.

El hotel trabaja las veinte y cuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, cuenta con una agradable infraestructura e instalaciones modernas y seguras, ofrece habitaciones: simples, dobles, Ejecutiva, Presidencial, Júnior Suite, VIP, entre otras, cuenta con departamentos administrativos , operativos y áreas de recreación para los clientes

El Swissotel labora con setecientas personas en total de acuerdo a los distintos departamentos y servicios que ofrece el mismo,

1.3 PROBLEMATIZACION.

Durante los últimos años económicos comprendidos entre Agosto 15 del 2004 al 2006, han sido notorios ciertos problemas en algunos departamentos del hotel, pero en especial en el Departamento de Banquetes cuyas consecuencias han sido las siguientes: conflictos entre el personal por no asignar adecuadamente rangos de meseros, un mal servicio frente al cliente es decir realizado a base de un conocimiento básico y empírico, falta de seriedad del personal al realizar su

trabajo. Todas estas dificultades se han dado por la falta de capacitación y concientización del personal en el momento del servicio tomando en cuenta que está en juego la imagen del hotel por el contacto directo y personalizado que se tiene con el cliente.

El ambiente laboral es estresante y muy sacrificado, lastimosamente el personal de banquetes es mal remunerado y si no fuera por ellos la realización de eventos no sería posible, pero si al personal se le motivara e incentivara la situación cambiaría y más aun si se les brindara la capacitación adecuada para el servicio y trato con el cliente, los resultados se verían reflejados en el desempeño de su trabajo mediante un servicio de calidad con eficiencia.

1.4 PROBLEMA CENTRAL

La presente investigación se desarrolla con el propósito de conocer:

Cómo influye la falta de capacitación en el desempeño laboral del personal del Departamento de Banquetes del Swissotel de la ciudad de Quito?

1.5 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo influye la falta de capacitación en el desempeño laboral del personal del Dpto. de Banquetes del Swissotel en Quito?
- ¿Cuáles son las causas y consecuencias en el trabajo que realiza el personal de banquetes por la falta de capacitación en su área?
- ¿Cuáles serían los resultados de capacitar al personal de Banquetes para ofrecer un servicio eficiente?
- ¿Cómo lograría la administración de un hotel mantener bien capacitado al personal de su hotel?

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 GENERALES

Investigar cómo influye la falta de capacitación en el desempeño laboral del personal de Banquetes del Swissotel de la ciudad de Quito.

1.6.2 ESPECIFICOS

- Conocer las causas y consecuencias de la falta de capacitación para la prestación de un servicio eficiente del Departamento. de Banquetes.
- Dar a conocer las normas de un servicio eficiente y su respectiva aplicación mediante una propuesta concreta de capacitación.

1.7 JUSTIFICACION

Esta investigación se la desarrolla con el propósito de conocer la importancia de un personal capacitado y sus beneficios en el desempeño laboral.

Teniendo en cuenta que actualmente se considera al personal como talento humano para lograr excelentes desempeños laborales tomando como base la capacitación del personal para que éste adquiriera conocimientos sólidos y actualizados que se complementen con la práctica y de esta manera se cumpla con los objetivos del establecimiento hotelero

La presente investigación constituye una gran ayuda para la formación académica como administradores hoteleros y para el mejoramiento en las técnicas de servicio de un hotel de alta categoría, a través de una capacitación idónea que permita brindar un servicio eficiente y de calidad orientado al cliente.

1.8 MARCO CONCEPTUAL

CUADRO MATRIZ O TABLA DE ANALISIS DE CONCEPTOS

AUTORES	CONCEPTOS	CONCEPTUAIZACION	FUENTE
MENA F. Karl	La Capacitación de personal	<p>“Es complementar la educación académica del "empleado" o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre él puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos entramos al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo”</p>	<p>INTERNET GOOGLE</p> <p>karl_mena@hotmail.com</p>
	La Capacitación de personal	<p>“La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.”</p>	<p>www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm</p>
WRATHER William. HEITH Davis. Hill Mc. Ed	La capacitación del personal	<p>“La capacitación es la mejor oportunidad de desarrollar tus potencialidades para desempeñar mejor tu trabajo”</p> <p>...”La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización</p>	<p>Administración de personal y Recursos Humanos</p>
Anonym	La Capacitación de Personal	<p>Proceso didáctico que consiste en proporcionar a los funcionarios las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias requeridas para su buen desempeño en sus ámbitos de trabajo.</p>	<p>www.icas.net/icasweb/glosario.htm</p>

CONCLUSIONES

Complementar la educación académica del empleado.

- Conjunto de conocimientos acerca del puesto que debe desempeñar de manera eficiente y eficaz.
- Proceso continuo de enseñanza y aprendizaje para desarrollar habilidades y destrezas en su desempeño laboral.
- Constituye una de las mejores inversiones y brinda bienestar hacia el personal.

La falta de capacitación en los empleados como problema

Para el autor MENA F. KARL de acuerdo a su página publicada en Internet (karl_mena@hotmail.com) define a la capacitación de personal como el complemento académico del empleado y como el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz, la siguiente dirección de Internet (www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm) en cambio dice que la capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales., un concepto similar tienen los autores WRATHER William.HEITH Davis.Hill Mc. en la obra Administración de Personal y Recursos Humanos, refiriéndose al concepto de capacitación como la mejor oportunidad de desarrollar las potencialidades de cada empleado para desempeñar mejor su trabajo. Otra dirección de Internet (www.icas.net/icasweb/glosario.htm) concuerda con que la Capacitación es un Proceso didáctico que consiste en proporcionar a los funcionarios las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias requeridas para su buen desempeño en sus ámbitos de trabajo.

En conclusión podemos decir que la capacitación de personal es un proceso continuo que proporciona a los trabajadores las herramientas teóricas y prácticas actualizadas, las cuales le permiten desarrollar habilidades y destrezas acorde al

área de trabajo para obtener un mejor rendimiento en el desempeño laboral de los empleados, la cual constituye una de las mejores inversiones para la empresa por que genera una rentabilidad mas alta, actualiza los conocimientos de su personal, mejora su imagen empresarial, eleva la fuerza de trabajo y sobre todo brinda un servicio de calidad y eficiencia.

CAPITULO DOS

2.- TEMA: LA CAPACITACION DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL SWISSOTEL DE QUITO.

2.1 DEFINICIONES DE CAPACITACION. ¹

“La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales”...

“Proceso didáctico que consiste en proporcionar a los funcionarios las herramientas teóricas y prácticas para adquirir, mantener, reforzar y actualizar conocimientos, destrezas y aptitudes necesarias requeridas para su buen desempeño en sus ámbitos de trabajo”

De acuerdo a los dos conceptos expuestos se puede decir que coinciden en que la capacitación es un proceso de aprendizaje, mediante el cual nos permite desarrollar habilidades y destrezas en el área en que nos desenvolvemos con el fin de desarrollar un buen servicio y cambiar la imagen de la empresa.

2.2 Cómo beneficia la capacitación a las empresas

- Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.

¹ www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm

- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes – subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

2.3 Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

2.4 Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

2.5 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

“Es importante por que varios son los beneficiados como el empleado que sufre menos estrés por que sabe como hacer su trabajo, le ayuda a alcanzar sus necesidades personales y profesionales, mejora su autodesarrollo le permite tomar mejores decisiones en resolución de problemas y sus habilidades de comunicación.

La capacitación beneficia a los huéspedes quienes esperan recibir productos y servicios de calidad y cantidad de la compañía, los empleados bien entrenados aseguran que el huésped tendrá una agradable experiencia de la empresa.

Beneficia a la compañía ayudando a reducir costos, aumentando las ventas y construyendo una mejor imagen y más aun el buen entrenamiento alentará a los clientes satisfechos a regresar una y otra vez “

2.6 DESEMPEÑO LABORAL

“Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar”²

2.6.1 Ventajas de la evaluación del desempeño.

Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación. Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.

Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y reparaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.

Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.

Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.

Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.

Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.

Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

² www.icas.net/icasweb/glosario.htm

2.7 DESARROLLO DE UNA EFICIENTE CAPCITACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO. (3)

2.7.1 APTITUDES DEL PERSONAL DE SERVICIO

“Las aptitudes del personal de servicio se clasifican en cuatro partes las cuales detallamos a continuación”.

Aptitudes Físicas	Aptitudes Intelectuales	Aptitudes Profesionales	Aptitudes Morales
<ul style="list-style-type: none"> ○ Buena salud y resistencia ○ Soltura y habilidad manual ○ Fortaleza ○ Resistencia en largas jornadas ○ Carencia de defectos físicos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Buena memoria ○ Nivel medio de estudios ○ Facilidad y predisposición con los idiomas. ○ Adecuada expresión oral ○ Elegancia y corrección del lenguaje. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Responsabilidad ○ Ansia de superación y perfeccionamiento ○ Disciplina y subordinación ○ Dominio absoluto de emociones y temperamento durante el servicio. ○ Amplio sentido de organización. ○ Predisposición y amor para trabajar ○ Tacto y tino para intuir las necesidades del cliente. ○ Amabilidad y simpatía. 	<p>Honestidad y honradez</p> <p>Compañerismo</p>

Fuente: Granda Juan
Rediseño: Navarrete Cristina

Todas las aptitudes mencionadas son importantes porque nos permiten un mejor desarrollo en el ámbito personal y profesional pero sobre todo dispuesto a prestar un servicio eficiente.

2.7.2.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO

- **FRENTE AL CLIENTE:**
 - Mostrarse correcto y educado
 - Atender cortesmente al cliente
 - Observar en completa discreción
 - Evitar mantener conversaciones de mal gusto con los clientes
 - Ejercitar la memoria
 - El trato y atención debe ser igual para todos.
 - Mantener siempre el respeto al cliente.
 - Bajo ninguna circunstancia discutir con los clientes.
 - No ignorar al cliente
 - No olvidar que antes, durante y después del servicio el deber máximo del personal es mantener al cliente satisfecho.
 - Mantener puntualidad, dignidad profesional, honestidad y orgullo del trabajo que se realiza.
 - No podrá fumar ni beber durante el servicio.
 - Aproveche las pausas de la comida o conversaciones para dirigirse al cliente en voz baja.
 - No adopte posturas incorrectas como colocar las manos en los bolsillos o arrimarse en la pared.

³ GRANDA Juan. "TECNICAS DE RESTAURANTE" (doc.)

- **CON LA EMPRESA**

- Manipular adecuadamente el menaje y accesorios, el descuido puede representar grandes pérdidas.
- Comunicar a sus superiores los defectos o mal funcionamiento del menaje y equipo.
- No comer ni beber los manjares y bebidas preparadas para el cliente
- Cumplir con el trabajo que se le haya asignado
- No deberá ser ni generoso ni mezquino.

- **CON LOS COMPAÑEROS Y SUPERIORES**

& Recordar que no se trata de un trabajo individual si no en equipo.

& respetar y acatar las ordenes de sus superiores.

& No corregir errores frente al cliente.

& Respetar a su compañero antes, durante y después de la jornada de trabajo.

& Ser puntual y cumplir con el trabajo que le corresponda.

& La honestidad es un valor que nos enseña a reconocer nuestros errores y a no evadir responsabilidades.

2.7.3 ASEO E HIGIENE DEL PERSONAL

Cuidados y atención que requieren las distintas partes del cuerpo:

- ❖ **ROSTRO.**- El personal masculino deberá estar perfectamente afeitado, debiendo realizar esto momentos antes del servicio. Las lociones para después del afeitado deben ser de aroma muy suave y discreto.
El personal femenino procurará que su maquillaje sea discreto.
- ❖ **EL CABELLO.**- Debe estar impecable, eliminado cualquier brote de caspa, bien peinado. no se llevará patilla, ni cabello largo suelto.

- ❖ LA BOCA Y LOS DIENTES.- requieren cuidado máximo y continuo, para evitar el mal aliento, la dentadura sucia y deteriorada, se deberá usar dentífricos refrescantes y de buena calidad.

- ❖ LAS MANOS Y UÑAS es la parte del cuerpo que está más próxima a los alimentos durante el servicio y a la vista de los clientes en todo momento. Las uñas deben estar bien cortadas, arregladas y limpias, el personal femenino usara esmaltes para uñas incoloros o de tonos suaves.

- ❖ EL ASEO CORPORAL.- es fundamental que el personal guarde estrictamente las normas de higiene y aseo, para lograr brindar al cliente una impresión grata de seguridad, confianza y confort.

Estas normas tienen estrecha relación con las aptitudes del personal por que se complementan para que la persona muestre una imagen excelente al presentarse frente al cliente. ⁴

⁴ Ibid. pp. 8,49,50,51

2.7.4 EL MENAJE DEL COMEDOR

○ **LA CUBERTERIA**

Conjunto de elementos, utilizados por el comensal para ayudarse a consumir los alimentos que le serán servidos.

○ **Cubiertos para el uso del comensal**

Cuchara para consomé	Cuchillo para entrada
Cuchara sopera	Cuchillo para postre
Cuchara para postre	Pala o cuchillo para mantequilla
Cuchara para café moka	Tenedor trincherero ⁵
Cuchillo trincherero	Tenedor para pescado
Cuchara para helado	Tenedor de entrada
Cuchara para café o te	Tenedor para postre
Cuchillo para carne	Tenedor para fondue
Pala para pescado	Cuchillo para fondue
Pinzas para langosta	Aguja para langosta

○ **CUBERTERIA PARA SERVICIO:**

Cucharón o caso sopero	Pinzas para hielo
Casillo salsero	Cuchillo y tenedor para trincar
Pala para huevos	Cuchara y tenedor para servicio
Cuchillo de quesos	Cuchillo y pala para el servicio de torta

El mercado actual ofrece una gran variedad de cubertería fabricada en diversos materiales ajustándose cada uno de ello al tipo de servicio y categoría del establecimiento.

⁵ IBID pp. 18, 48,49,50,51

- **CRISTALERIA**

Se identifica con este nombre al conjunto de recipientes fabricados ya sea en cristal o vidrio utilizados en el servicio de bebidas

En el comedor se usan los las siguientes piezas de cristalería:

COPAS PARA:



Agua, Vino tinto, Vino Blanco, Champán, Tulipán, Clásica (Rose Mary)

Flauta, Jerez, Licor, Coñac, Brandy, Cóctel

- **VASOS**



Jarra para cerveza

Vaso para cerveza

Long Drink

Oldfashioned (on the rocks)

Vaso para tequila

2.7.5 EL OFFICE

2.7.5.1 CONCEPTO:

“Dependencia del hotel o restaurante dedicado al lavado, repaso y almacenamiento del material empleado en el servicio de restaurante, generalmente se encuentra ubicado entre la cocina y el comedor de esta forma facilita la labor del personal”

2.7.5.2 EQUIPAMIENTO DEL OFFICE

Su disposición y equipamiento estará de acuerdo a la capacidad y volumen de trabajo del establecimiento.

Las instalaciones independientes de un Office son:

- Mostrador (para depositar material desbarasado)
- Lavadero (donde se lavara el menaje de servicio.
- Estanterías (para almacenar el material empleado en el servicio)
- Depósitos (para almacenar los cubiertos limpios y clasificados)

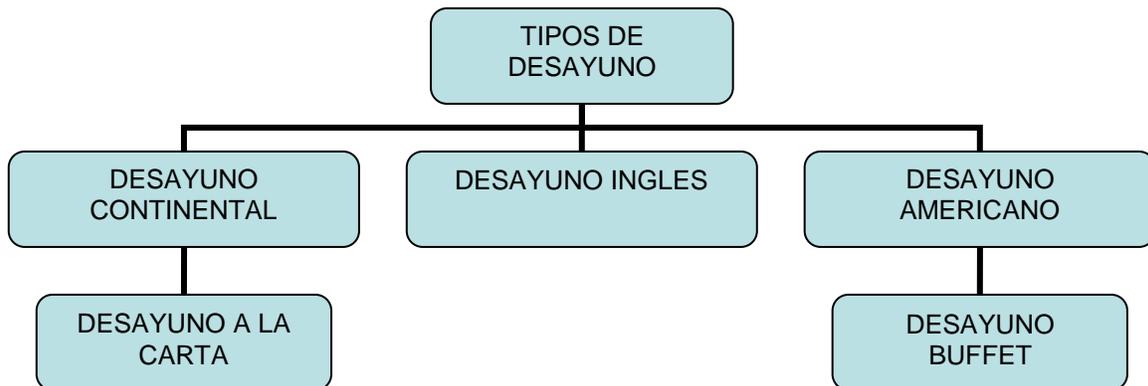
⁶

2.8 MONTAJE DE MESAS.

2.8.1 TIPOS DE DESAYUNO

“DESAYUNO.- Alimento más o menos ligero que se toma por mañana antes que ningún otro esta comida es una de las principales, sirve para prepara al organismo para afrontar largas jornadas y desarrollar cualquier actividad.”

⁶ IBID pp. 52,77,78,,79



FUENTE: Granda Juan
 REDISEÑO: Navarrete Cristina

Este es un organigrama mixto por que utiliza combinaciones de ramificaciones tanto horizontales como verticales. Su objetivo es dar a conocer los tipos de desayuno que se pueden servir en la mañana, empezando desde el Continental que es el mas utilizado por los restaurantes y hoteles en la actualidad, seguido de un desayuno ingles que posee características similares al continental pero aumenta sus valores nutritivos, y de igual forma el desayuno Americano es mas completo que los anteriores, y por ende su precio también aumenta. El desayuno a la Carta y Buffet se los realiza en circunstancias especiales por que presenta una variedad de alimentos y su precio va acorde a los mismos.

➤ **DESAYUNO CONTINENTAL**

Sus principales componentes son:

- Café, te o chocolate
- Mantequilla
- Pan de molde
- Mermelada (dos variedades) o miel
- Repostería (pan de dulce, croissants, etc.)
- Jugo natural

➤ **DESAYUNO INGLES**

Está compuesto por:

- Jugo de fruta o porción de fruta
- Café, te o chocolate
- Mantequilla
- Mermelada (dos variedades) o miel
- Huevos al gusto
- Jamón, salchichas o tocino
- Pan de molde
- Variedad de pan

➤ **DESAYUNO AMERICANO**

Es similar al desayuno ingles:

- Jugo de fruta o porción de fruta natural
- Café, te o chocolate
- Mantequilla
- Mermelada(dos variedades) o miel
- Huevos al gusto
- Jamón, salchicha o tocino
- Pan de molde
- Repostería, bollería. Croissant etc.
- Cereales que los pueden acompañar con yogurt, leche caliente o fría

➤ **DESAYUNO A LA CARTA**

- Jugo de fruta vareado
- Fruta de la estación
- Huevos al gusto

- Porción de jamón, tocino o salchicha
- Tortilla, jamón o queso
- Variedad de emparedados
- Mermelada(variedad)
- Mantequilla
- Repostería (surtida)
- Café, te o chocolate
- Tostadas
- Yogurt
- Humitas
- Tamales
- Platos ligeros
- Quesos (variedad)

➤ **DESAYUNO BUFFET**

- Café, te o chocolate
- Jugos naturales
- Tostadas y/o pan tostado
- Bollería y panes
- Huevos
- Salchicha, jamón y tocino
- Variedad de quesos
- Cereales
- Hortalizas frescas
- Yogurt (variedad de sabores)
- Frutas preparadas
- Frutas naturales
- Productos lácteos
- Azucares y similares

2.8.2 MONTAJE DEL SALON

El montaje dependerá de la forma del local, sus dimensiones, el número de comensales o asistentes a los que haya que acomodar y del tipo del acto que se celebre. (Boda, homenaje reunión, conferencia etc.)

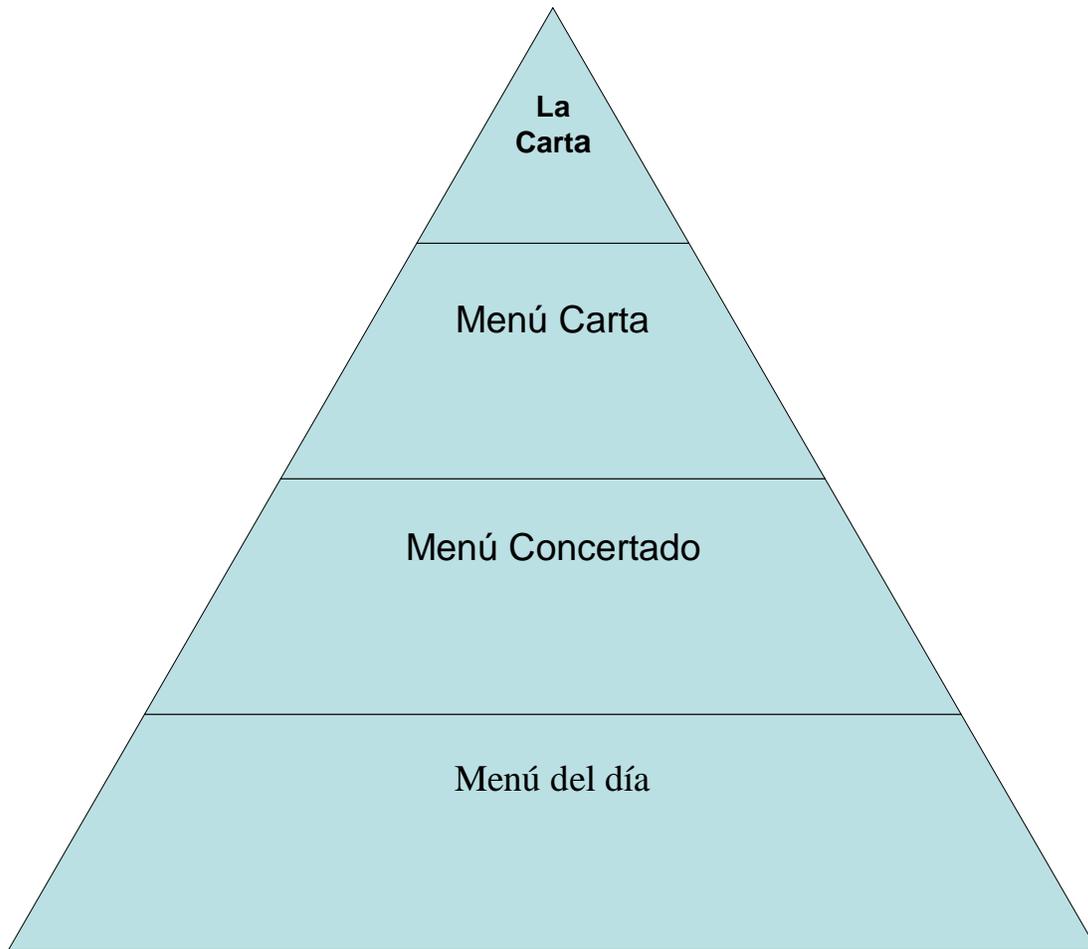
Una vez que se tiene las especificaciones mencionadas se procede a colocar las mesas, la mantelería, cristalería y cubertería correspondiente.

Es de gran ayuda que el personal de banquetes tenga muy clara la forma del montaje de mesas para un mejor desenvolvimiento y rapidez al desarrollarse un evento.

7

⁷ Ibid. p. 82,

2.8.3 TIPOS DE MENU



FUENTE: GRANDA, Juan
REDISEÑO: NAVARRETE, Cristina

Este tipo de organigrama muestra la evolución que se ha dando en la presentación de platos, por que en la actualidad el cliente es mas exigente y busca lo mejor es por eso que se utiliza el sistema de cartas conformada con un numero determinado de platos, que deben cambiarse cada tres o seis meses, acorde al estilo y modalidad del restaurante u hotel se realiza los menús Carta, ala Carta, Concertado o menú del día, su aplicación depende del tipo de negocio y las políticas del mismo.

- **LA CARTA**

Se considera con este nombre de carta, al conjunto de platos que la cocina puede preparar en cualquier momento del servicio a petición del cliente, con la particularidad de que cada manjar que se especifica lleva un precio determinado.

- **LA CARTA ESTA COMPUESTA POR ONCE PLATOS:**

1. *Entremeses (fríos y calientes)*
2. *consomés, sopas y cremas*
3. *pastas y arroces*
4. *huevos*
5. *pescados*
6. *mariscos*
7. *legumbres y ensaladas*
8. *aves*
9. *carnes rojas*
10. *especialidades*
11. *postres y quesos*

En la actualidad los establecimientos pueden adoptar tipos de cartas más reducidas. Debe ir en cada manjar su precio correspondiente

- **MENÚ CARTA⁸**

Se conoce con el nombre de carta a la lista de platos en grupo que el restaurante ofrece a sus clientes a un precio global, tanto la variedad de los manjares, como el precio va en consonancia con la categoría del establecimiento. Este tipo de menú esta compuesto por cuatro grupos:

1. *Entremeses, consomés, sopas y cremas*

⁸ Ibid. pp. 82

2. *huevos y pastas italianas*
3. *carnes (rojas y blancas) pescados y mariscos.*
4. *postres, (quesos, pastelería y frutas de tiempo)*

- MENÚ CONCERTADO

Este tipo de menú se utiliza cuando el cliente contrata a un precio fijo un servicio determinado. Es propio de banquetes con motivo de bodas, agasajos etc.

Normalmente en los restaurantes y hoteles suelen tener gran variedad de menús de este tipo.

- MENÚ DEL DÍA

Es una oferta rígida que ofrecen muchos restaurantes a precio fijo en este tipo de menú se da bebidas y postre

2.8.4 TOMA DE COMANDA.⁹

2.8.4.1 CARACTERÍSTICAS Y SU FUNDAMENTO

“La comanda es el vale en el que se anota los manjares y bebidas que los clientes solicitan, también es un documento básico de facturación, control de producción, control de explotación.”

• DATOS DE LA COMANDA

- Numero de mesa
- Fecha
- Numero de clientes
- Numero de habitación cuando es huésped de un hotel
- Nombres de los productos solicitados por los clientes
- Cantidad de cada producto

⁹ Ibid. pp. 95, 98

- Numero de puesto de cliente en la mesa
- Firma de la persona que toma la comanda
- Nombre o código de la persona que toma la comanda.(Ver anexo)

- **NORMAS PARA LA TOMA DE LA COMANDA**

La persona que se encarga de tomar la comanda ya sea el Maître, Capitán o el mismo mesero deberá conocer perfectamente la oferta del establecimiento, para informar, aconsejar y satisfacer los deseos de los clientes y a la vez cumplir con los objetivos económicos del establecimiento

Se debe tomar la comanda de izquierda a derecha respetando el protocolo de servicio.

No olvide tomar los datos de la comanda antes mencionados. Escriba los pedidos con letra legible para que en cocina y facturación no tengan contratiempos.

El proceso de la toma de comanda se da más en restaurantes, pero es importante que el personal de banquetes debe tener conocimiento como tomar la comanda ya que no siempre su trabajo lo realizará en el departamento de banquetes o las circunstancias no son las mismas en el área de trabajo.

2.8.5 OPÉRACIONES DEL SERVICIO

• ESTANDARES DE SERVICIO

- 1.- Si el material de servicio (cristalería, loza, cubertería etc.) tiene anagrama, ésta debe orientarse al cliente.
- 2.- El servicio de pan se realiza por la izquierda del cliente.
- 3.- Todo servicio emplatado se realiza por la derecha del cliente.
- 4.- Las salsas se sirven por la izquierda del cliente.
- 5.- Se evitara hacer ruidos en el movimiento del material.
- 6.- Antes del servicio de postre se limpia la mesa de migas.
- 7.- Nunca se introducirán los dedos en copas, vasos, tazas etc.
- 8.- En el orden del servicio las bebidas siempre preceden a los manjares.
- 9.- Los alimentos calientes se sirven en platos calientes y los alimentos fríos en platos fríos.
- 10.- Los cubiertos siempre se transportarán en la muletilla
- 11.- A los niños se les marca con cubierto de postre.
- 12.- Cuando un cubierto o servilleta se cae al suelo, se trae y coloca un limpio antes de retirar el sucio.
- 13.- Los ceniceros se deben cambiar cada vez que se utilicen, sobre todo entre plato y plato.
- 14.- El servicio de bebidas se realiza por la derecha del comensal.
- 15.- La copa de agua no se retira hasta que el cliente se retire de la mesa
- 16.- Las copas de vino se retiran cuando el cliente solicite algún licor o aguardiente.
- 17.- No utilizar las mesas destinadas a los clientes para colocar material sucio.
- 18.- Se debe conocer la composición de la oferta del establecimiento.
- 19.- Evitar hacer ruidos y subir el tono de voz en la sala.
- 20.- Ayudar al cliente a acomodar en la mesa.
- 21.- Nunca se discute con el cliente.

22.- Se puede hacer las tareas con celeridad pero nunca corriendo.

23.- No intervenir en conversaciones de los clientes.

24.- Se desbarasa por el lado derecho del cliente excepto el pan, que se desbarasa por la izquierda.

25.- Se empieza a desbaratar cuando hayan terminado todos los clientes de la mesa.

26.- Se debe evitar esperas al cliente entre plato y plato.

- **ALISTAR MULETILLA**

“Acción que consiste en colocar los cubiertos necesarios a cada cliente para que este tome los manjares que ha pedido”.

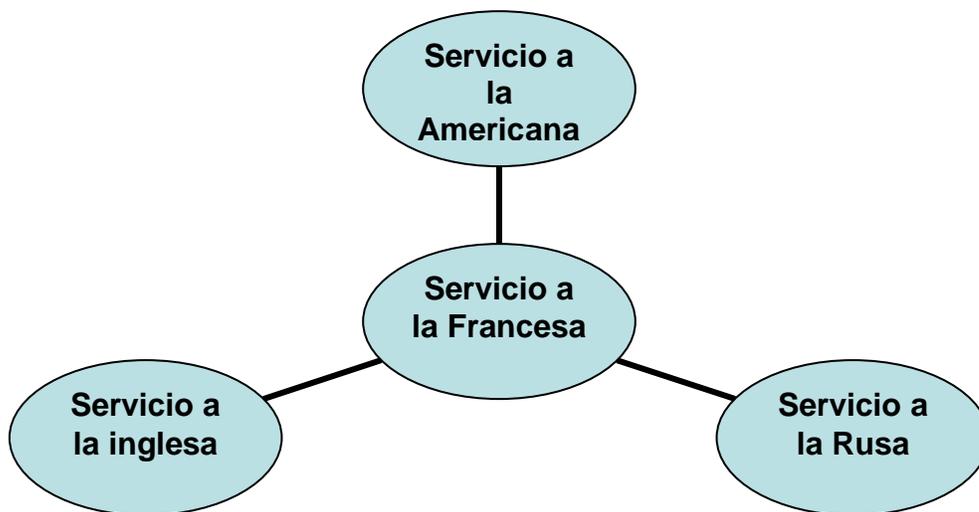
- **DESBARASAR MESAS**

“DESBARASAR.- es la acción de retirar el menaje usado por el comensal se pueden presentar cinco casos:”

- Transporte de manjares en plato
- Transporte de manjares en fuente
- Transporte de manjares en soperas, legumbreras y salseras.

El personal de banquetes debe conocer y saber los estándares de servicio por que el momento del mismo las cosas se dan de una forma desordenada porque no todos conocen las normas del servicio y lo realizan a base de su imaginación o conocimiento empírico. Esto se cambiaría si todos conocen y aprenden la forma correcta de un servicio elegante acorde a la categoría del hotel.

2.8.6.- TIPOS DE ¹⁰SERVICIO



FUENTE: GRANDA, Juan
REDISEÑO: NAVARRETE, Cristina

Esta representación gráfica nos muestra los tipos de servicio que se pueden utilizar en un restaurante u hotel acorde a sus recursos y políticas. El más utilizado es el “servicio a la americana” porque no es muy costoso y su servicio es rápido; los otros son un poco complicados pero mantienen su elegancia y estilo. Su costo es elevado y puede darse inconvenientes en el servicio de los mismos. A continuación se presentarán las características más detalladas de cada servicio:

○ **SERVICIO A LA AMERICANA**

“Se denomina también servicio “emplatado”. Actualmente es la técnica mas utilizada en la mayoría de establecimientos de restaurantes.

Se caracteriza por que todos los manjares salen emplatados desde la cocina y el personal de sala directamente a la mesa “

¹⁰ Ibid. pp. 122, 123,124,125

- **SERVICIO A LA FRANCESA**

“Todos los manjares salen en fuentes desde la cocina y se presenta la fuente soperas o legumbreras, por la izquierda del cliente para que sea el mismo quien se sirva utilizando unas pinzas (cuchara y tenedor)”

- **SERVICIO A LA INGLESA**

También se lo conoce como el “servicio de fuente al plato”

Todos los manjares salen de cocina en fuentes, legumbreras, soperas etc.

El mesero presenta el manjar por la izquierda del cliente y él se encarga de servir con pinzas. (cuchara y tenedor).

- **SERVICIO A LA RUSA**

“Conocido también con los nombres de “Servicio a dos manos” o de gueridon

Este servicio se considera el más elegante de todos y se caracteriza por la importancia que se da a la decoración de los platos.

Para servir se utiliza pinzas y se realiza frente al cliente”

CAPITULO TRES

3.- EL PROCESO DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPOS DE INVESTIGACION

La presente investigación es de tipo documental o bibliográfica, por que la información acerca de la capacitación de personal y sus beneficios en el desempeño laboral se la obtuvo de fuentes secundarias como son libros, revistas e Internet

También se trata de una investigación de campo por que se complementa con la información obtenida de las fuentes primarias que en este caso son: empleados del Departamento de Banquetes, practicantes de universidades y personal administrativo del mismo departamento del hotel en estudio. Estos datos se recopilaron mediante la observación directa, el registro de datos, la encuesta y las entrevistas.

3,2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION PARA LA RECOLECCION DE LOS DATOS O INFORMACION.

Se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

No	TECNICAS DE INVESTIGACION	INSTRUMENTOS	INVOLUCRADOS	OBSERVACIONES
1	INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA O DOCUMENTAL	Fichaje(fichas bibliográficas, biobibliográficas y nemotécnicas	Fuentes Secundarias	
2	OBSERVACION DIRECTA	Fichas de observación	Empleados del Dpto. de Banquetes	
3	ENCUESTA	Cuestionario (formulario)	Empleados y practicantes en el Dpto. de Banquetes	
4	ENTREVISTA	Guión de entrevista	Departamento. de Banquetes	

Para la recolección de datos se recurrió a la búsqueda de información en las fuentes secundarias mediante la aplicación de la investigación documental o bibliográfica, empleando los instrumentos de fichaje bibliográfico. También se complementó con los datos de la investigación de campo mediante la aplicación de las técnicas de la observación directa, la encuesta a una muestra de trabajadores tanto de planta como eventuales del Departamento de Banquetes y la entrevista al Gerente de Operaciones del mismo departamento.

3.3 PROCESAMIENTO, PRESENTACION DE LOS DATOS Y ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

La información bibliográfica o documental fue ordenada, estudiada y pasó a conformar el marco teórico de la investigación, mientras que los datos obtenidos en las fuentes primarias fueron tabulados, analizados e interpretados con el fin de obtener las conclusiones y recomendaciones que son el fundamento de la propuesta de la presente investigación.

Para facilitar la interpretación, los datos fueron presentados en cuadros y gráficos estadísticos para determinar objetivamente los resultados alcanzados en la investigación.

3.4 POBLACION Y MUESTRA.-

La población y muestra fue seleccionada con la participación de todos los empleados permanentes y eventuales del Departamento de Banquetes del Swissotel, con un número de cincuenta empleados a quienes se les aplicó una encuesta, también se realizó una entrevista al Gerente de Operaciones del Departamento de Banquetes, para obtener datos veraces que permitan realizar una propuesta adecuada y que eleve el desarrollo de dicho Hotel.

3.5 UNIDADES DE ANALISIS

- El Departamento de Banquetes del Swissotel.
- Las relaciones del personal.
- La calidad del servicio en el Departamento de Banquetes.
- La preparación y capacitación de los empleados y trabajadores del departamento de Banquetes.
- Las necesidades de capacitación de los empleados del Departamento de Banquetes
- Errores más comunes del Departamento de Banquetes.
- Incentivos de trabajo para el Departamento de Banquetes.

3.6.- DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION.

- **Guión de la Entrevista: (Capitán y Administradores del Dpto. de Banquetees)**

Esta entrevista se desarrolla para comprobar si la capacitación permite a los empleados desarrollar sus habilidades y destrezas

1.- ¿Según su criterio que conocimientos se necesita para trabajar en el área de banquetes?

2.- ¿Que cualidades deben reunir los empleados que prestan su servicio para el área de banquetes?

3.- ¿Qué características y en que temas debe capacitarse al personal de banquetes?

4.-¿Qué tipo de reglas deben cumplir los empleados en el Dpto. de banquetes?

5.-¿Cómo califica usted el desarrollo del servicio en los eventos sociales en cuanto a la atención al cliente?

6.- ¿Existe algún incentivo para motivar al personal a realizar un trabajo eficiente?

ITHI

Encuesta para el personal de planta en el Dpto. de banquetes del Swissotel de la ciudad de Quito.

El objetivo de la presente encuesta es determinar la importancia que tiene la capacitación de personal del Dpto. de Banquetes para un eficaz desempeño laboral.

Experiencia profesional en el hotel -----años

Experiencia profesional laboral en el Dpto. de Banquetes Años.....

Meses.....Días.....

1.- Como considerara la organización y administración del Dpto. de banquetes?

EXELENTE..... BUENA..... MALA..... PESIMA.....

2.- Como califica usted el desempeño laboral del personal de banquetes no especializado en la hotelería?

EXELENTE..... BUENO..... MALO..... REGULAR.....

3.- Como califica usted el servicio que presta habitualmente en el Dpto. de banquetes?

EXELENTE..... MUY BUENO..... ACEPTABLE..... INAPROPIADO.....

4- En cuál de las siguientes actividades cree usted que el personal de banquetes debe desarrollar más sus habilidades y destrezas?

MONTAJE DE MESAS..... ASIGNACION DE RANGOS..... ATENCION AL CLIENTE.....

5- Como considera usted a la capacitación de personal del Dpto. de banquetes del Swissotel?

a) COMO UNA NECESIDAD..... b) COMO UN BENEFICIO PERSONAL.....
c) COMO UNA INVERSION..... d) COMO UN GASTO DE LA EMPRESA.....

6.- De acuerdo a la siguiente escala valore con 5 al tema más importante que considere adecuado para un eficaz desempeño laboral y siga en forma descendente hasta llegar a 1 como el menos importante.

Capacitación en normas de servicio y atención al cliente.....

Capacitación en relaciones humanas.....

Capacitación en ventas.....

Capacitación en administración del Dpto. de banquetes.....

7.- Escoja una de las siguientes alternativas en la que usted note que el personal tiene mayores falencias?

En crear un ambiente agradable de trabajo.....

En desarrollar un buen Trabajo en equipo.....

En ser solidarios y responsables.....

En su organización y cumplimiento de funciones.....

GUIA DE OBSERVACION

TEMA: LA CAPACITACION EFICIENTE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL SWISSOTEL DE QUITO.

Objetivo Principal

Determinar cuales son las fallas de los empleados en el Dto. De banquetes del Swissotel en la ciudad de Quito

Establecimiento.....

Ubicación.....

Categoría.....

Fecha.....

Objetivo General:

Dar una capacitación adecuada al personal de banquetes para lograr desarrollar sus habilidades y destrezas y por ende el servicio al cliente sea de calidad.

Descripción de los errores de los empleados en el momento del servicio:

.....
.....
.....

3.7.- PRESENTACION DE DATOS DE LA GUIA DE OBSERVACION

3.7.1 GUIA DE OBSERVACION

Datos Generales:

Establecimiento: Swissotel de la ciudad de Quito

Ubicación: avenida doce de octubre

Categoría: cinco estrellas

Fecha: 10-12-07

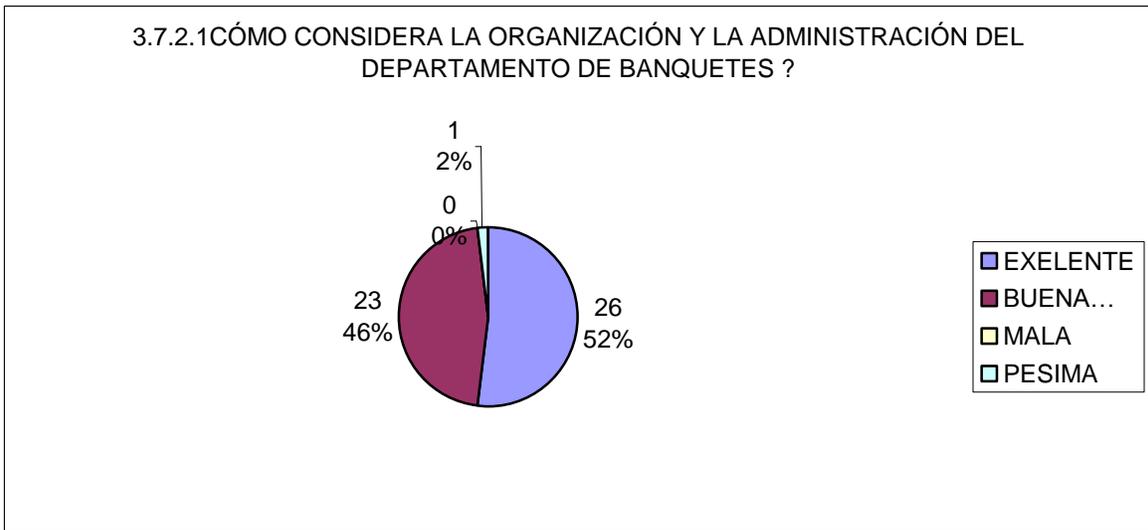
Objetivo:

- ❖ Determinar cuales son las debilidades en el servicio del Departamento de Banquetes del Swissotel.

Descripción:

- ❖ No se da un adecuado trabajo en equipo. Existe falta de motivación y la práctica de ejercicios entre compañeros.
- ❖ Falta de seriedad y responsabilidad del personal al desarrollar sus actividades. No hay un trato adecuado hacia el personal por parte de la jerarquía administrativa.
- ❖ Inadecuado ambiente de trabajo por el trato descortés y actitudes poco profesionales del personal masculino.
- ❖ Inadecuada organización y distribución de sectores y rangos en el servicio.
- ❖ Falta de preparación por parte del personal antes de iniciar el servicio, por su forma antitecnica de prestar sus servicios (ciertos empleados lo hacen más por intuición que por conocimientos)

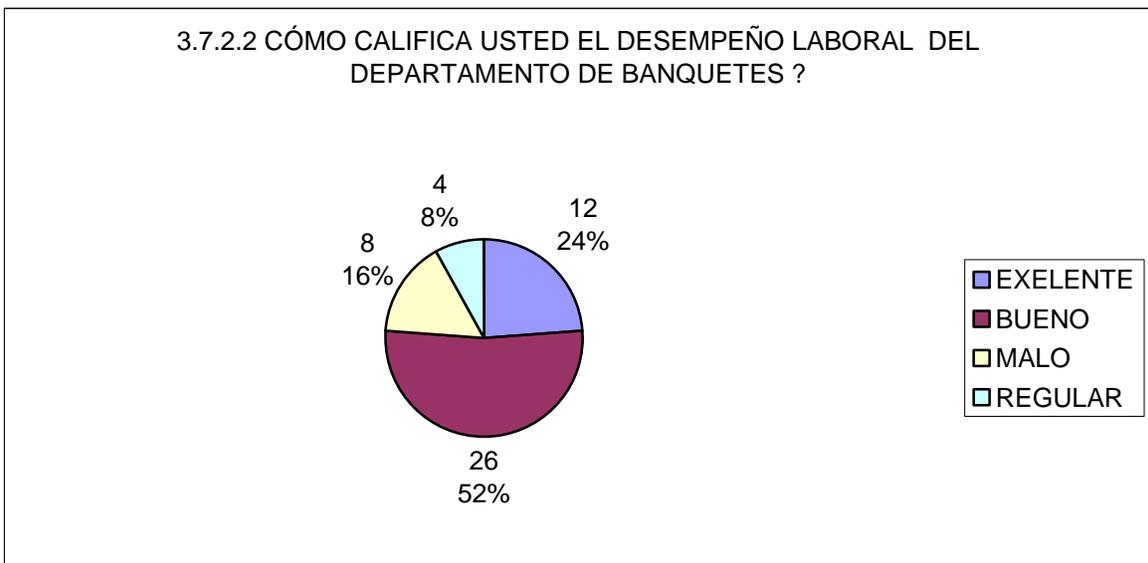
3.7.2 PRESENTACION DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA



Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

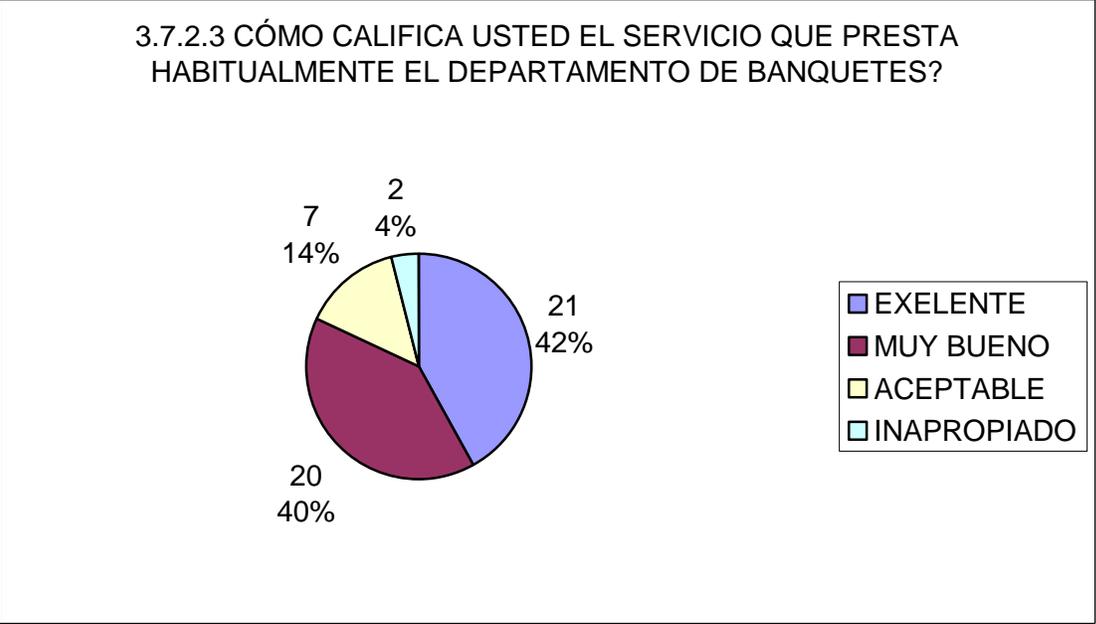
Interpretación: En la primera pregunta se muestra que el 52% y el 46% de personas piensan que el Swissotel de la ciudad de Quito mantiene una buena administración y organización en el Departamento de Banquetes, lo que significa que casi la totalidad de de la muestra considera que este departamento mantiene un adecuado funcionamiento en lo administrativo



Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: El 52% de personas opina que el desempeño laboral del personal de Banquetes tiene un rendimiento bueno, y el 24% lo que equivale a la cuarta parte de la muestra cree que el servicio es excelente, y el porcentaje restante entre el 16% y el 8% considera que el desempeño es malo. En consecuencia la quinta y décima parte de la muestra coinciden en valorar al desempeño como regular. Es decir que el desempeño laboral del Departamento de Banquetes es calificado como bueno, regular, malo y apenas uno de cada cuatro encuestados lo valora como excelente.

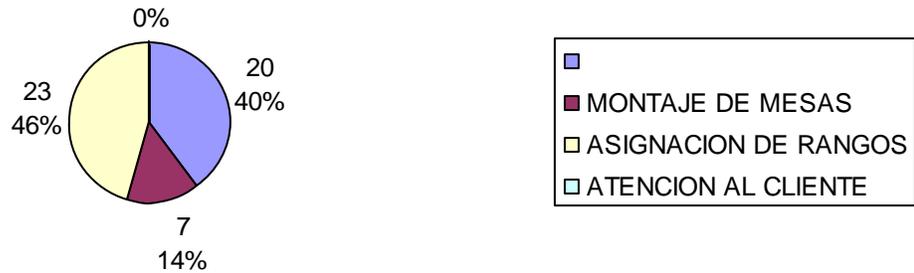


Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: En relación a la pregunta numero tres el 42% y el 40% califica el servicio que presta el Departamento de Banquetes como excelente y bueno. Es decir que la mayoría de la muestra señala al servicio del Departamento de Banquetes como apropiado y aceptable. El 14% y 4%; lo que equivale a la quinta y décima parte de la muestra califican al servicio como inapropiado y deficiente.

3.7.2.4 EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES CREE USTED QUE EL PERSONAL DE BANQUETES DEBE DESARROLLAR MAS SUS HABILIDADES Y DESTREZAS ? TOTAL

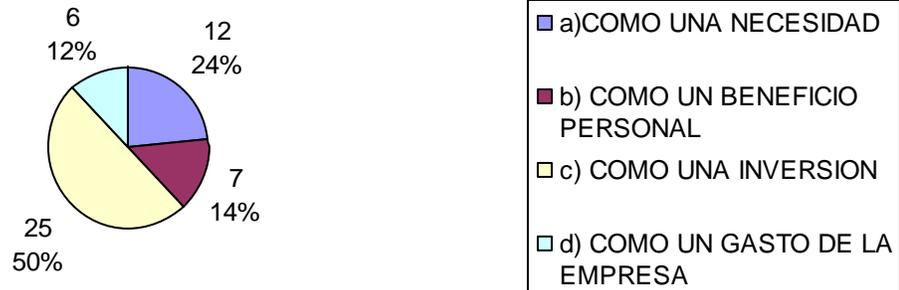


Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: El personal de Banquetes muestra varias falencias y de acuerdo a la pregunta numero cuatro se determina que el 46% y el 40%, es decir la mayoría de la muestra cree conveniente que el personal debe desarrollar sus habilidades y destrezas en la atención y servicio al cliente, y en el montaje de mesas. El 14% cree que las falencias se dan en la asignación de rangos y sectores; esto equivale a la quinta parte de la muestra la cual sugiere una eficaz distribución de rangos y sectores para facilitar el servicio a los clientes.

3.7.2.5 CÓMO CONSIDERA USTED LA CAPACITACION DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL SWISSOTEL? TOTAL

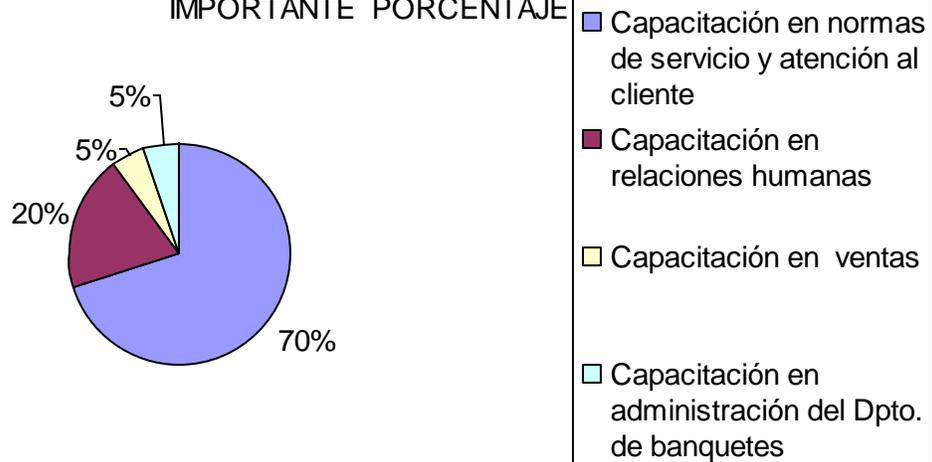


Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: En cuanto a la capacitación de personal hay una totalidad del 50% que la consideran como una inversión rentable para la empresa, lo cual significa que la mitad de la muestra mantiene un criterio favorable a la capacitación como una inversión empresarial para generar posteriores beneficios. Pero el 24% lo considera como una necesidad, es decir que la quinta parte de la muestra opina que es importante el aprendizaje continuo, el 14% piensa que sería un beneficio y el 12% lo asume como un gasto para la empresa, en consecuencia la décima parte de la muestra cree que no es relevante la capacitación en su departamento por que la asumen como un gasto innecesario.

3.7.2.6 DE ACUERDO A LA SIGUIENTE ESCALA VALORE CON 4 EL TEMA MAS IMPORTANTE QUE CONSIDERE ADECUADO PARA UN EFICAZ DESEMPEÑO LABORAL Y SIGA EN FORMA DESCENDENTE ASTA LLEGAR A 1 COMO EL MENOS IMPORTANTE PORCENTAJE

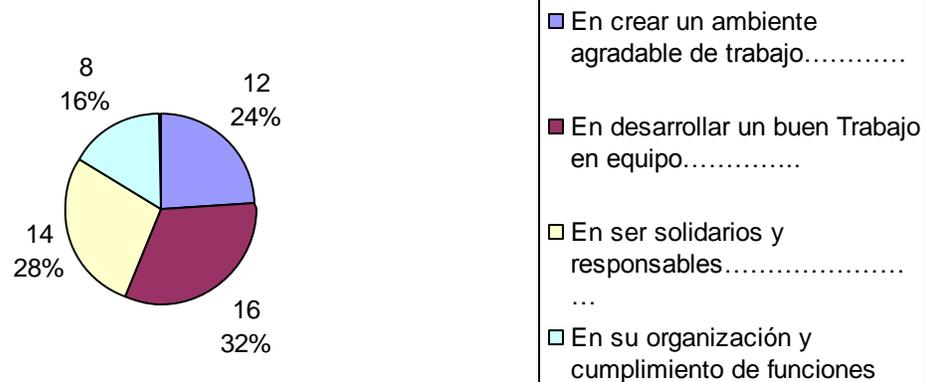


Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: En la pregunta numero seis encontramos una variación por cuanto el 70% de personas opinan que es conveniente brindar una capacitación enfocada al servicio y atención al cliente, esto significa que la mayoría de los encuestados considera pertinente tomar como punto clave el bienestar del cliente. El 20% cree conveniente una capacitación en relaciones humanas para mantener una adecuada comunicación y buenas relaciones laborales, es decir que la quinta parte de la muestra optaría por una capacitación más práctica e intelectual a fin de conservar clientes amigos, pero el 5% cree necesario que se les debería dar una capacitación en ventas con el fin de captar mas clientes, y el otro 5% opina que se debe complementar la capacitación con el nivel administrativo para que el personal tenga mayor conocimiento y una mejor aplicación en su área. Finalmente la décima parte de la muestra preferiría una capacitación a nivel Administrativo la cual incluya conocimientos en ventas y gerenciales para garantizar la atención de calidad y eficiencia del Departamento de Banquetes.

3.7.2.7 ESCOJA UNA DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS EN LAS QUE USTED NOTE QUE EL PERSONAL TIENE MAYORES FALENCIAS? TOTAL



Fuente: Encuesta

Autora: NAVARRETE Cristina

Interpretación: Esta pregunta nos permite determinar cuáles son las falencias más comunes del personal de banquetes: El 32% opina que le hace falta fomentar la solidaridad y la responsabilidad, es decir que la tercera parte de la muestra cree conveniente fortalecer lazos de compañerismo enfocado a la seriedad y respeto y consideración entre compañeros de trabajo. El 28% opina que tampoco se da un adecuado trabajo en equipo. El 24% considera no hay un ambiente agradable de trabajo, lo que significa que la quinta parte de la muestra coincide en que sus falencias se dan porque al no generar un adecuado ambiente de trabajo, tampoco se ven los resultados positivos de un trabajo en equipo. El 16% opina que le hace falta organización y un mejor cumplimiento de tareas lo cual propicia un servicio bajo y de poca calidad, como efecto de lo mencionado, la décima parte de la muestra cree que les hace falta exigencia, organización y motivación para desarrollar sus tareas de una forma excelente y sin inconvenientes.

○ **CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA**

De acuerdo al instrumento de investigación aplicado se puede determinar que la organización del Departamento de Banquetes del Swissotel de la ciudad de Quito mantiene una organización y administración que es calificada como buena tomando en cuenta que este es un establecimiento de cinco estrellas. Su desempeño laboral es considerado regular o bueno, es decir que su servicio es aceptable y en ocasiones muy bueno, esto requiere que el personal desarrolle sus destrezas y habilidades en la planificación, división de rangos y en la atención al cliente. Este es un punto clave para capacitar al personal y tener resultados beneficiosos para la empresa; dicha capacitación debe estar enfocada en mantener buenas relaciones, para brindar una excelente atención al cliente, con adecuados conocimientos generales tanto en ventas como administrativos, el objetivo es crear un agradable ambiente de trabajo y por ende fomentar el compañerismo, la solidaridad y de esta manera lograr un excelente trabajo en equipo, y un servicio de calidad acorde al nivel del establecimiento

3.7.3 PRESENTACION DE LOS DATOS DE LA ENTREVISTA

Guión de la Entrevista: (GERENTE DE OPERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES Sr.: CELI)

Esta entrevista se desarrolla para comprobar si la capacitación permite a los empleados desarrollar sus habilidades y destrezas, para optimizar el desempeño laboral.

3.7.3.1.- ¿SEGÚN SU CRITERIO QUE CONOCIMIENTOS SE NECESITA PARA TRABAJAR EN EL ÁREA DE BANQUETES?

En el Departamento de Banquetes como conocimiento es necesario saber cual es el área de trabajo, que tipo de material se va a utilizar, se debe conocer al personal a cargo y la capacidad de organizar el trabajo.

3.7.3.2.- ¿QUÉ CUALIDADES DEBEN REUNIR LOS EMPLEADOS QUE PRESTAN SU SERVICIO PARA EL ÁREA DE BANQUETES?

Las cualidades que debe tener el personal de Banquetes es resistencia física a una larga jornada y agilidad para el servicio al cliente, además de la seriedad y la responsabilidad en su trabajo.

3.7.3.3.- ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS Y EN QUE TEMAS DEBE CAPACITARSE AL PERSONAL DE BANQUETES?

Primero se les debe capacitar en el servicio exclusivo de banquetes como en montajes protocolo, en el cual el cliente es motivo es el punto clave del servicio, por ende también se debe capacitar en la atención al cliente.

3.7.3.4.- ¿QUÉ TIPO DE REGLAS DEBEN CUMPLIR LOS EMPLEADOS EN EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES?

Las reglas se basan en la puntualidad, uniforme completo y limpio y mostrar una higiene tanto mental como personal, con el fin de transmitir una imagen adecuada al cliente.

3.7.5.-¿ CÓMO CALIFICA USTED EL DESARROLLO DEL SERVICIO EN LOS EVENTOS SOCIALES EN CUANTO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE?

De acuerdo a mis expectativas y según lo que he podido evaluar, en todos los eventos se dan inconvenientes, y por lo general yo: después de cada evento, hago una retroalimentación, y también evalúo las actitudes de los clientes; si estos se muestran satisfechos se califica al servicio como bueno o muy bueno, porque para brindar un servicio excelente se necesita estar pendiente del mínimo detalle y aun no llegamos a la excelencia.

3.7.3.6.- ¿EXISTE ALGÚN INCENTIVO PARA MOTIVAR AL PERSONAL A REALIZAR UN TRABAJO EFICIENTE?

Desde luego el incentivo consiste en hacerle participar al personal en eventos grandes y explicarle la responsabilidad y funciones que este tiene, de esta manera el personal se siente tomado en cuenta de acuerdo a sus actitudes y capacidades.

3.7.3.7.- EXISTE ALGÚN ESTANDAR QUE LOS EMPLEADOS DEBEN SABER ANTES DE EMPEZAR SU TRABAJO?

El estándar que debe saber el personal es de acuerdo a la función encomendada, y de acuerdo al tipo de evento, por ejemplo yo como capitán tengo mis deberes y si el evento es muy grande se delega funciones al personal para cumplir con el trabajo.

3.7.3.8.- CUÁLES SON LOS ERRORES MÁS COMUNES DEL PERSONAL EN EL SERVICIO?

El error más grande de ellos es confiarse demasiado y pensar que todo está bien, esto se da tanto en meseros como en capitanes, y por ende el servicio tiene sus inconvenientes y decae.

3.7.3.9.- CADA QUÉ TIEMPO SE CAPACITA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES?

Lastimosamente son muy pocas, máximo tres veces al año de acuerdo al personal, se les capacita en el servicio, atención al cliente, es decir como tratar al cliente, y en montajes. El material que se utiliza son videos e instructivos y de vez en cuando se toma una prueba o examen para comprobar que por lo menos ha leído el instructivo.

3.7.3.10.- LA MAYORÍA DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES ES ESPECIALIZADO?

No ellos son instruidos y capacitados esporádicamente.

○ **CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA**

De acuerdo a la entrevista realizada al GERENTE DE OPERACIONES DE BANQUETES EL Sr. Celi se concluye que el personal de banquetes no tiene conocimientos técnicos del servicio. La atención al cliente es más intuitiva que profesional. Las cualidades que requiere el personal son la resistencia física y agilidad en el servicio. También nos dice que es necesario capacitar al personal de banquetes en la atención al cliente y montajes ; sin embargo, este departamento tiene una escasa capacitación ya que llega máximo a tres veces al año y va de acuerdo al personal, en consecuencia el servicio que prestan es calificado como bueno y muy bueno sin llegar a la excelencia. Por otro lado el personal del Departamento de Banquetes no cuenta con un incentivo lo suficientemente motivador para desarrollar eficazmente su trabajo, ya que el incentivo que se les da es trabajar más para ser tomados en cuenta en la mayoría de eventos, es por eso que en varios eventos se dan algunos inconvenientes, o se dan a notar errores del personal en el servicio, tampoco cuentan con un estándar para la aplicación de su trabajo, por la falta de capacitación adecuada y una organización y exigencia en las actividades que realizan

CAPITULO CUATRO

4.- PROPUESTA

4.1 ANTECEDENTES

Hoy en día las empresas necesitan ser mejores cada día, puesto que cada vez el mercado es más exigente y tiene nuevas necesidades

La capacitación del personal es uno de los factores más importantes para que una empresa se mantenga y se diferencie en el mercado, por esta razón se considera, que el Swissotel de la ciudad de Quito debe reforzar su capacitación en el Departamento de Banquetes, porque esta es una de las áreas que mayor contacto tiene con el cliente, y por ende debe invertir en el desarrollo profesional de sus empleados. Este departamento muestra un servicio bueno pero necesita elevar su nivel y reflejar un servicio eficiente y de calidad.

4.1.2 JUSTIFICACION

Es importante que el Departamento de Banquetes del Swissotel de Quito, esté capacitado con el fin de obtener un excelente y eficiente desempeño laboral. Este es un hotel de alta categoría y requiere mantener un personal acorde al mismo departamento. Este comprobado que un cliente interno satisfecho, puede reflejar un servicio de calidad a los clientes externos.

La capacitación también brinda las herramientas necesarias para que las personas desarrollen su ingenio, originalidad y creatividad, todo esto se ve reflejado en las destrezas que adquiere cada persona y en conjunto se logra un adecuado trabajo en equipo, obteniendo resultados exitosos para la empresa y un beneficio común por el trabajo realizado.

4.1.3 OBJETIVOS

- ❖ Obtener un personal capacitado y preparado que sea capaz de interactuar con el cliente.
- ❖ Lograr desarrollar las destrezas y habilidades del personal para brindar un servicio rápido y eficiente.

4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

○ PLAN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION

TEMARIO DE CAPACITACION

TEMA	CONTENIDOS	CARGA ORARIA
DESARROLLO DE UNA EFICIENTE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Deontología Elemental del personal de servicio. ○ Aptitudes del personal de servicio ○ Normas de comportamiento frente al cliente. ○ Uniforme Completo 	3 HORAS
EL MENAJE DEL COMEDOR	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Cubertería. ○ La Cristalería. ○ El Office. ○ Precauciones en el manejo del menaje 	5 HORAS
MONTAJE DE MESAS.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de desayuno. ○ Montaje del salón ○ tipos de menú ○ Montaje para comidas 	10 HORAS
TOMA DE COMANDA.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Características y su fundamento. ○ Normas para tomar la comanda. 	1 HORA
OPERACIONES DE SERVICIO.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estándares de servicio. ○ Alistar Muletilla. ○ Desbarasar mesas. 	2 HORAS
TECNICAS DE SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio americano. ○ Servicio a la Francesa. ○ Servicio a la inglesa. ○ Servicio a la rusa. 	4 HORA
		TOTAL HORAS 25

○ **PLAN OPERATIVO**

Se plantea brindar una capacitación tanto teórica como práctica con un total de diez horas durante una semana, utilizando los instrumentos necesarios para la parte practica, los materiales que utilizaremos será un folleto que contenga la materia del curso y un pequeño cuaderno en el cual puedan anotar detalles importantes, a demás se les ofrecerá un breack en el receso del curso.

TEMAS	SUBTEMAS	TIEMPO	RESPONSABLE	FINANCIAMIENTO	MATERIALES
1 Definición de capacitación y desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Beneficios para la empresas ❖ Beneficios para los empleados ❖ Beneficios en Relaciones Humanas. Relaciones internas y externas 	1 HORA	Experto en la calidad de servicio y la aplicación de sus respectivas normas y estándares en la mesa.	El hotel asume el 50% de los gastos y se descontara del rol de pagos de los empleados el otro 50%	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Un folleto de la materia e ilustraciones ❖ Un cuaderno de apuntes ❖ Alimentos y bebidas
2. Desarrollo de una eficiente capacitación del personal de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Deontología Elemental del personal de servicio. ❖ Definición Aptitudes del personal de servicio ❖ Normas de comportamiento frente al cliente. ❖ Uniforme Completo. 	2 HORAS	Administrador hotelero	El valor total del curso es de \$750.00 Para cincuenta empleados por un mes con un total de veinte y cinco horas	
3 Menaje del comedor	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La Cubertería. ❖ La Cristalería. ❖ El Office. ❖ Precauciones en el manejo del menaje 	5 HORAS	El capitán de banquetes		
4 Montaje de mesas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tipos de desayuno. ❖ Montaje del salón ❖ tipos de menú ❖ Montaje para comidas 	10 HORAS			
5 Toma de comanda	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Características y su fundamento. ❖ Normas para tomar la comanda. 	1 HORA			

6 Operaciones de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Estándares de servicio. ❖ Alistar Muletilla. ❖ Desbarasar mesas 	2 HORAS			
7 Técnicas de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio americano. ❖ Servicio a la Francesa. ❖ Servicio a la inglesa. ❖ Servicio a la rusa. 	4 HORAS			

OBSERVACIONES: -----

○ **PLAN FINANCIERO**

BALANCE DE COSTOS

MATERIALES	VALOR
➤ Un folleto	\$2.00 x 50 = \$100.00
➤ Un cuaderno pequeño	\$1.50 x 50 = \$75.00
SERVICIOS PROFESIONALES	
➤ Experto en atención al cliente	\$5.00.00 x 50 = \$250.00
➤ Un experto en técnicas y estándares de servicio.	\$5.00 x 50 = \$250.00
COSTOS INDIRECTOS	
➤ Un breack	\$ 1.50 x 50 = \$75.00
VALOR TOTAL	\$ 750.00

ESTRATEGIAS DE CAPACITACION:

- A)** Desarrollar talleres de capacitación de una duración de (25 horas al mes) para generar resultados inmediatos.
- B)** Llegar con la capacitación a todo el personal del Departamento de Banquetes del Swissotel sin excepciones
- C)** Preparar material para cada participante.
- D)** Combinar el trabajo con la capacitación en jornadas no mayores de dos horas.
- E)** Desarrollar talleres tanto teóricos como prácticos, para fomentar el aprendizaje efectivo por la práctica y el perfeccionamiento de las actividades de servicio.
- F)** Fomentar en el transcurso de la capacitación el desarrollo profesional de los empleados y elevar su autoestima como seres humanos.
- G)** Certificar la capacitación y estimular al personal a realizar un trabajo excelente.

OBSERVACIONES-----

CONCLUSIONES:

- ❖ El Departamento de Banquetes mantiene un escaso nivel de capacitación en su área
- ❖ La mayoría de su personal es instruido y capacitado esporádicamente.
- ❖ El servicio que presta este Departamento es calificado como bueno y en ocasiones como muy bueno, por sus conocimientos.
- ❖ Este Departamento no tiene un estándar definido para el servicio al cliente.
- ❖ El Departamento no tiene una adecuada planificación organización en las actividades que realiza.
- ❖ El personal de Banquetes no cuenta con un incentivo verdaderamente motivador.

- ❖ Falta de preocupación por parte del personal Administrativo en lograr desarrollar un verdadero trabajo en equipo.

RECOMENDACIONES:

- ❖ Se debería capacitar al personal por lo menos seis veces al año, especialmente en atención al cliente, asignación de rangos y sectores y variedad de montajes.
- ❖ El hotel debería contar con personal profesional capacitado para brindar la capacitación necesaria a este Departamento y por ende generar su desarrollo.
- ❖ Se debería establecer un sistema de evaluación tanto para el personal como para los clientes y de esta manera evitar reincidir en los mismos errores y lograr superar las expectativas del cliente hasta llegar a la excelencia.
- ❖ Se debe establecer un estándar de trabajo antes, durante y después del servicio, basado en las actitudes y presentación del personal entre compañeros, en el lugar de trabajo y frente al cliente.
- ❖ El personal administrativo debería establecer una adecuada planificación en la organización del evento que conlleve a una ejecución exitosa.
- ❖ Así como una de las cualidades que requiere el personal de Banquetes es la resistencia física, este también requiere ser compensado por su trabajo ya sea de una forma económica o de distracción.
- ❖ El personal Administrativo debería fomentar el compañerismo, la consideración y el respeto mutuo para lograr resultados veraces de un trabajo en equipo.

BIBLIOGRAFIA:

INTERNET GOOGLE:

ANEXOS

[http://blogs.periodistadigital.com/elbuenvivir.php/2005/12/21/el montaje de la mesa para nochebuena y](http://blogs.periodistadigital.com/elbuenvivir.php/2005/12/21/el_montaje_de_la_mesa_para_nochebuena_y)

CAPACITACION DE PERSONAL

Administración de personal y Recursos Humanos

WRATHER William, HEITH Davis. Hill Mc. Ed (Tema: Capacitación de Personal)

karl_mena@hotmail.com (Tema: Capacitación de Personal)

www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm (Tema: Capacitación de personal)

www.icas.net/icasweb/glosario.htm (Tema: Capacitación de Personal)

DESEMPEÑO LABORAL

www.icas.net/icasweb/glosario.htm (Desempeño Laboral)

DESARROLLO DE UNA EFICIENTE CAPACITACION.

Ediciones GUIMSA 1995 “MANUAL DEL MESERO” (Tema: Desarrollo de una Eficiente Capacitación)

GRANDA Juan. “TECNICAS DE RESTAURANTE” (Tema: Desarrollo de una Eficiente Capacitación)

TAPPER Hans. “EL ARTE DE PRESENTAR LA MESA” (Tema: Desarrollo de una Eficiente Capacitación)

ANEXOS

CUBERTERIA Y CRISTALERIA DE SERVICIO

Cuchara sopera



Cuchillo mesa



Tenedor mesa



Pala de pescado



Tenedor de pescado



Cuchillo afilador



Cuchillo de carne



Cuchillo de trinchar



Copa de agua



Copa de vino



Copa de vino blanco



Copa de Jerez



Copa de champán



Copa de coñac



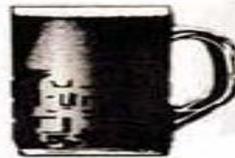
Copa de vermouth



Copa de licor



Vaso de tubo



Jarra de cerveza

PRESENTACION DE MONTAJES Y CONBINACION DE COLORES



○ **FORMATO DE LA HOJA DE COMANDA**

N° de mesa:	N° Pax:	Mesero:	Área:
N° de Habitación:	Fecha:	Hora:	Restaurante, bar, cafetería:
CANTIDAD	DETALLE		
Firma:			

- **CD DE LA ENTREVISTA REALIZADA EN EL SWWISOTEL AL CAPITAN CELI DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES.**