



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA ATENCION AL CLIENTE EN
DAVID BAR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA AMARILIS FUENTES
ALCÍVAR A PARTIR DEL AÑO 2016**

Autor:

David Salvador Lindao Alejandro

Tutor:

Ing. Silvia Delgado Vera, Msc.

Guayaquil, Ecuador

2017



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Propuesta de mejora para la atención al cliente en David Bar de la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar a partir del año 2016”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye el proceso actual del servicio al cliente en los resultados de ventas en el bar escolar de la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **Lindao Alejandro David Salvador**
Tutora: **Ing. Silvia Delgado Vera, Msc.**



DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

El presente proyecto de graduación con el tema: Propuesta de mejora para la atención al cliente en David Bar de la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar a partir del año 2016, de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. En honor de nuestra total y completa auditoria, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autor:

David Salvador Lindao Alejandro

DEDICATORIA

Dedico este proyecto realizado con tanto esfuerzo a mis Padres, hijos y en especial a mi esposa Verónica Delgado Ronquillo quienes aceptaron, comprendieron y me apoyaron todo el tiempo dedicado a prepararme profesionalmente. También dedico a todos mis maestros, compañeros que compartieron momentos alegres en las aulas de esta institución.

Autor: David Salvador Lindao Alejandro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme sabiduría y paciencia para dar este paso tan importante en mi preparación académica. También hago llegar el agradecimiento a todos mis maestros que me supieron guiar, enseñar y así seguir adelante en mi desarrollo profesional. También agradezco a toda mi familia, mi hija, mi hijo, mi esposa, a mis compañeros por estar a mi lado dándome ese aliento de prosperidad que hoy culmina exitosamente.

Autor: David Salvador Lindao Alejandro

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en
Administración.**

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN
DAVID BAR DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA AMARILIS FUENTES
ALCÍVAR A PARTIR DEL AÑO 2016**

Autor: David Salvador Lindao Alejandro

Tutora: Ing. Silvia Delgado, Msc.

Abstract

The attention and customer service in school bars in Ecuador must improve and adapt to the current demands and the law that governs them, for this reason we will design a proposal that adapts a plan of customer service improvements to meet the needs of it our customers and increase sales in David Bar located in the Educational Unit Amarilis Fuentes Alcívar located in the southern sector of the city of Guayaquil.

David Bar is an enterprise dedicated to the sale of nutrition-oriented foods for students, teachers, administrators and the community in general; this microenterprise focuses on providing a product of excellent quality.

The present work will serve to improve the administrative and operational processes, identifying the current problems and develop and apply tools that allow us to dynamize the activities developed in David Bar.

Analyze the current situation of the performance of the collaborators of David Bar with the purpose of executing necessary and significant changes in the customer service, with the objective of positioning and raising the profit margins, with the application of this improvement proposal that will be continuous oriented to the improvement of the quality of life through the healthy diet that we will offer. And in turn achieve the objectives set out in this thesis.

Keyword: Service, customer, increase sales, food for students.

INTRODUCCIÓN

La atención y servicio al cliente en los bares escolares en el Ecuador deben mejorar y adaptarse a las demandas actuales y a la ley que los rige, por esta razón diseñaremos una propuesta que adapta un plan de mejoras de servicio al cliente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes e incrementar las ventas en David Bar ubicado en la Unidad Educativa Amarilis Fuentes Alcívar ubicada en el sector sur de la ciudad de Guayaquil.

David Bar es un emprendimiento dedicado a la venta de alimentos orientados a la nutrición de los estudiantes, personal docente, administrativo y comunidad en general; esta microempresa se enfoca en brindar un producto de excelente calidad.

El presente trabajo servirá de utilidad para mejorar los procesos administrativos y operativos, identificando los problemas actuales y desarrollar y aplicar herramientas que nos permitan dinamizar las actividades desarrolladas en David Bar.

Analizar la situación actual del desempeño de los colaboradores de David Bar con el propósito de ejecutar cambios necesarios y significativos en el servicio al cliente, con el objetivo de posicionar y elevar los márgenes de utilidad, con la aplicación de esta propuesta de mejora que será continua orientada al mejoramiento de la calidad de vida a través de la alimentación sana que ofreceremos y lograr alcanzar los objetivos planteados en esta tesis.

INDICE

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	i
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Abstract	v
INTRODUCCIÓN	vii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Ubicación del Problema en un contexto	1
1.1.2. Situación conflicto	2
1.1.3 Delimitación del problema	3
1.1.4 Formulación del problema	3
1.1.5 Variables de la investigación	3
1.1.6 Evaluación del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y VIABILIDAD	6
1.3.1 Justificación e Importancia	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.1.2 Servicio al cliente	8
2.1.3 Cliente interno	9

2.1.4 Cliente externo	9
2.1.5 Alimentación y nutrición	9
2.1.6 Alimentación y salud	12
Salud	13
2.1.7 Antecedentes referenciales	13
2.2 FUNDAMENTACION LEGAL	15
2.2.1 Marco Legal	15
Tabla No. 1 TABLA DE INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES	21
INSTRUCTIVO DE OPERATIVIZACION REGLAMENTO CONTROL DE BARES ESCOLARES	22
Del permiso de funcionamiento	22
Condiciones físicas, higiénicas y sanitarias	22
Área de preparación de alimentos	23
Área de sanitarios	24
Personal que trabaja en el bar escolar	25
Limpieza y desinfección	25
Higiene de las manos	25
Higiene de las áreas	26
Higiene de los alimentos	26
Higiene de equipos y utensilios	26
Higiene de la mantelería	27
Desechos sólidos	27
Consideraciones nutricionales	27
Rotulación y etiquetado nutricional de los alimentos procesados	28
Sistema gráfico	29
Manejo financiero	30
2.3 Variables de la investigación	32
2.3.1 Variable Independiente	32
2.3.1.1. Proceso actual del servicio al cliente	32
2.3.2 Variable Dependiente	33

2.3.2.1 Resultados de ventas	33
2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES	33
2.5 Operacionalización de las variables	35
CAPÍTULO III	36
3. METODOLOGÍA	36
3.1 Presentación de la empresa	36
3.1.1 Objeto social	36
3.1.2 Misión	36
3.1.3 Visión	37
3.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	37
3.1.5 PLANTILLAS DE TRABAJADORES	37
3.2. Diseño de investigación	38
3.2.1 Método Descriptivo	38
3.2.3 Método explicativo	38
3.2.4 Método correlacional	39
3.2.5 Herramientas y técnicas a utilizar en el proyecto	39
3.2.7 Tipos de preguntas que se pueden plantear:	41
3.2.8 Tipo de preguntas:	41
3.2.9 Preguntas de selección múltiple	41
3.2.10 Argumentación	42
3.3 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.4.1 Población:	43
3.4.2 Muestra:	43
3.4.3 Tamaño de la muestra	44
3.4.4 Proceso de selección	44
3.5 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	45
3.5.1 Método teórico	45
3.5.2 Método científico	45
3.5.3 Método deductivo	45
3.5.4 Método Empírico- Analítico	45
3.5.5 Técnicas e instrumentos	45
3.5.6 El proceso estadístico de la información	46
CAPÍTULO IV	47

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
ENTREVISTA	47
FICHA DE OBSERVACIÓN EN EL DAVID BAR	48
Encuesta para colaboradores de David Bar	49
PLAN DE MEJORAS	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
Bibliografía	58

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Ubicación del Problema en un contexto

El servicio y atención al cliente es de suma importancia debido a que este trae ingresos a las empresas sean estas grandes o pequeñas, todas las personas que brindan atención al cliente tienen propósitos que son satisfacer las necesidades, lograr buena aceptación por esto tener una buena atención del cliente es sumamente importante. (Torres, 2010).

Actualmente las empresas se están enfocando en formar a sus vendedores, para mejorar y ofrecer una buena atención al cliente, porque las ventas de los productos o de los servicios que ofrecen son las que las mantienen en el mercado.

La mala atención al cliente trae consigo problemas que afectan la liquidez y los indicadores financieros para las empresas debido a la disminución de ventas que generan. Por esto actualmente el conocimiento de la buena atención al cliente es importante para la empresa porque brinda beneficios financieros y ayuda a obtener más recursos materiales.

La empresa David Bar fue creada en el mes de abril el presente año en la ciudad de Guayaquil, comenzó su actividad comercial orientada en la

comunidad educativa, actualmente brinda sus servicios a los alumnos, docentes y directivos de la comunidad educativa y ofrece diferentes tipos de sánduches, bebidas y postres, pero la falta de planificación de las actividades operativas, la falta de capacitación de los empleados y el menú que ofrecemos actualmente, no nos permite cumplir con los factores elementales para satisfacer a nuestros consumidores.

Para mejorar la atención, complacer las necesidades de los clientes David Bar debe empezar a cumplir con lo dispuesto en el acuerdo Interministerial No. 0005-14, publicado en el Registro Oficial No. 232, Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación, actualmente no nos hemos enfocado en mejorar la calidad en el servicio, el menú y el ambiente en el que atendemos a nuestros consumidores, perjudicándonos en la administración en lo relacionado a la coordinación de sus actividades operativas.

1.1.2. Situación conflicto

La empresa tiene problemas en relación a la atención que brindan los empleados del bar de la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar.

La empresa en los últimos meses ha experimentado una variación en los resultados generados y las ventas de los productos que ofrecemos han disminuido debido a que no se está cumpliendo eficientemente con la atención de la comunidad educativa, los empleados manifiestan que existe mala coordinación en el bar en relación a la atención al cliente porque en las horas de receso de la comunidad educativa la aglomeración de los clientes y el proceso de venta se ve estancado debido a los inconvenientes antes mencionados.

1.1.3 Delimitación del problema

Campo: Administración de empresa

Área: atención al cliente

Aspecto: ventas

Periodo: 2016

1.1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la propuesta en el proceso actual del servicio al cliente y en los resultados de ventas en David Bar, de la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar a partir del año 2016?

1.1.5 Variables de la investigación

Variable Independiente:

Proceso actual del servicio al cliente

Variable Dependiente:

Resultados de ventas

1.1.6 Evaluación del problema

¿Qué problemas causa la mala atención a los clientes de la comunidad educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar?

¿Cuáles son las consecuencias de la mala atención al cliente de la comunidad educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar?

¿Qué relación se establece en la mala administración al cliente y los ingresos por ventas de David Bar?

David Bar no cuenta con los procesos operativos, el menú, el ambiente y la infraestructura, como factores adecuados que les permita dar un buen servicio a la comunidad educativa, esto es, a los estudiantes, docentes, padres de familia, etc.

La presente investigación se encargará de evaluar la situación actual en relación a la situación deseada en David Bar, con el propósito de alcanzar mejoras en el servicio que permitan satisfacer las necesidades de los consumidores e incrementar las ventas.

Delimitado: Contribuirá a la reestructuración de la atención al cliente para satisfacer al consumidor e incrementar las ventas. (El periodo de tiempo de la investigación es 2016).

Factible: Ayudará a determinar los procesos operativos, que afectan al servicios a fin de implementar los métodos necesarios que permitan mejorar la calidad de la atención a la comunidad educativa y una mejor operación.

Claro: El problema es comprobado por la disminución en ventas, pero la presente investigación nos permitirá establecer una propuesta de solución.

Evidente: En David Bar es preciso mejorar la calidad de atención al cliente para la incrementar las ventas, para cubrir los gastos y cumplir con los compromisos adquiridos y asegurar la rentabilidad.

Concreto.- La actividad principal de David Bar es satisfacer las necesidades de alimentos y bebidas en las instituciones académicas y empresariales, con una dieta equilibrada acorde a su edad, peso y actividad física como están en los estándares de alimentación, se hace necesario mejorar y controlar sus actuales procesos de atención al cliente

Original: Por primera vez David Bar se enfoca en este tipo de investigación, para mejorar la atención al cliente en un Bar Escolar, ningún otro bar escolar ha realizado este estudio actualmente.

Relevante: Es conveniente analizar cada etapa que forma el proceso de atención al cliente, para determinar específicamente los problemas y proponer mejoras en la atención al cliente de la comunidad educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Proponer mejoras al proceso de atención al cliente en la comunidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar en el periodo del año 2016.

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1) Analizar la situación actual en la atención al cliente y su incidencia en las ventas de David Bar.
- 2) Fundamentar aspectos teóricos sobre el Servicio al Cliente y su impacto en las ventas.
- 3) Proponer mejora en la atención al cliente en el bar de la comunidad educativa

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y VIABILIDAD

1.3.1 Justificación e Importancia

La investigación es conveniente porque mejorará los procesos de atención al cliente, así como los resultados obtenidos por la empresa, por lo cual se desea mejorar su actual servicio, se busca que los diferentes clientes de la comunidad educativa mejoren la valoración de la atención que actualmente ofrecen los empleados del bar de la comunidad educativa de modo que si mejoramos nuestra atención, incrementamos la satisfacción del cliente.

Con la mejora en la atención y servicio al cliente los principales beneficiados son los empleados de la empresa porque esto ayudará directamente a mejorar el actual proceso en relación al que ahora están ofreciendo y a su vez perfeccionará el tiempo de los empleados, esto generara un grado de satisfacción en los clientes y un mejor proceso de atención.

El presente trabajo tiene implicación práctica ya que permitirá mejorar el enfoque y la dirección de la atención actual y estará enfocado al cliente de la comunidad educativa.

El trabajo tiene utilidad metodológica ya que creará un nuevo enfoque para el sistema de atención al cliente corrigiendo los actuales procesos para mejorar los resultados cualitativos y cuantitativos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 Antecedentes históricos

David bar es un pequeño emprendimiento ubicado en la unidad educativa Amarilis Fuentes Alcívar, en la ciudad de Guayaquil y brinda sus servicios a los estudiantes, docentes y directivos de la comunidad educativa, hoy por hoy presenta diversos inconvenientes relacionados con el servicio y la atención al cliente entre estos tenemos:

- 1) La deficiente atención a que ofrecemos a nuestros clientes, debido al exceso de estudiantes que recurren al bar durante el tiempo de receso establecido por el colegio y que resulta difícil atender ágilmente por la falta de coordinación de los empleados que atienden el bar.
- 2) El menú que ofrece el bar debe ajustarse a la normativa implantada por los Ministerios de Educación y Salud Pública, para el funcionamiento de bares escolares.

La incorrecta atención al cliente afecta directamente a los ingresos de ventas y estas disminuyen; el origen de esta situación es porque no satisfacemos adecuadamente las necesidades de nuestros consumidores (comunidad educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar).

Según información de (El Comercio, 2010), la investigación realizada por la Maestría de Nutrición de la Universidad Central de Quito, determina que el 14% de los escolares y el 22% de los adolescentes tienen sobrepeso en el Ecuador, así mismo, la Sociedad Ecuatoriana de Ciencias de la

Alimentación y Nutrición (Secian), hizo una investigación en establecimientos educativos de Quito, Guayaquil y Cuenca, evidenciando que los bares escolares ofrecen a los estudiantes alimentos como: papas fritas, galletas, sánduches, salchipapas, hamburguesas, hot dogs, pan, chocolates, chupetes, etc., los mismos que son preferidos por los estudiantes, siendo estos los factores causantes del sobrepeso y la obesidad que se incrementa entre los niños y jóvenes ecuatorianos.

2.1.2 Servicio al cliente

Generalmente en los bares escolares los estudiantes tienen problemas en cuanto a la atención que reciben porque todos salen al receso a la misma hora, esto genera aglomeraciones de estudiantes y descoordinación de las personas encargadas del bar, afectando el servicio porque no es posible atender a tantos estudiantes al mismo tiempo, cabe indicar que el colegio cuenta con 2.400 estudiantes, divididos en dos jornadas, cada una de 1.200 estudiantes y a los bares se acercan aproximadamente 500 estudiantes a la vez, lo que resulta difícil controlar, por lo tanto esto desmejora la calidad del servicio, algunos estudiantes no alcanzan a comprar.

Para cubrir esta necesidad de consumo, los estudiantes deciden comprar a los vendedores informales que se encuentran en los alrededores del establecimiento educativo, esto ocasiona un impacto negativo para la salud de los estudiantes.

David Bar, observa y analiza la situación actual de los servicios y productos que ofrecemos, con el único objetivo de mejorar la atención en el servicio y los productos que ofrecemos y captar esa parte del mercado que prefiere comprar a los vendedores informales que se encuentran afuera del colegio.

2.1.3 Cliente interno

(Sánchez, 2011), define: el cliente interno es el departamento o persona de la propia empresa que recibe parte del trabajo de otra sección o de otro compañero. Los clientes internos, por tanto, forman parte de la organización empresarial”.

El cliente interno es aquel departamento o persona que pertenece a la empresa y goza de un servicio que esta ejerce.

De acuerdo con (Londoño, 2006), el cliente interno es aquel que forma parte de la empresa como empleado o proveedor y que no por estar en ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

2.1.4 Cliente externo

(Londoño, 2006), indica que el cliente externo es aquella persona que no pertenece a la empresa, sin embargo es a quien la empresa dirige su atención, ofreciéndole sus productos y/o servicios. Es el que paga las facturas que la empresa emite.

Los clientes externos son todas aquellas personas que compran los productos que produce la empresa, como lo define el autor (Londoño), estos no forman parte de la empresa pero si contribuyen con la compra de un producto o servicio de la organización.

2.1.5 Alimentación y nutrición

La Sociedad Ecuatoriana de Ciencias de la Alimentación y Nutrición (Secian) hizo una investigación en establecimientos educativos de Quito, Guayaquil y Cuenca y los resultados comprobaron que los estudiantes prefieren papas fritas, galletas, sánduches, salchipapas, hamburguesas,

hot dogs, pan, chocolates, chupetes, etc. Esta información proporcionó una llamada de alerta en los ministerios de Educación y de Salud Pública., ambos expidieron un nuevo reglamento para el funcionamiento de los bares escolares del Sistema Educativo Nacional. (El Comercio, 2010).

En Ecuador El 14% de los escolares y el 22% de los adolescentes tienen sobrepeso. Lo señala un estudio realizado por la Maestría de Nutrición de la Universidad Central de Quito. (El Comercio, 2010)

El Ministerio de Salud Pública busca mejorar la salud del sector estudiantil a través de acuerdos interministeriales con bares escolares y el programa “Aprendiendo en Movimiento”, cuyo objetivo es reducir la obesidad que actualmente se registra en Ecuador en niños y adolescentes, debido a la mala alimentación a la que están expuestos por las malas prácticas alimentarias, por los productos que ofrecen los bares escolares tales como: papas fritas, sánduches, hot dogs, caramelos, chupetes, tortillas y empanadas fritas, salchipapas, hamburguesas, galletas, etc.

Las estadísticas demuestran que la población escolar ecuatoriana se encuentra expuesta a contraer enfermedades como: anemia, obesidad sobrepeso y desnutrición crónica.

Torres en su investigación (2010) citando a Blanco (2001), afirma que: “la atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas”.

La atención al cliente es un proceso administrativo que la empresa realiza, que se encarga de ofrecer o vender un producto o satisfacer necesidades por medio de un canal de comunicación.

(Torres, 2010) Afirma que: la atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.”

Por lo cual está enfocada a satisfacer una demanda que es exigida por un precio determinado que puede satisfacer una necesidad en relación a la importancia y a la actividad que este ejerza sobre el cliente, por la cual la atención al cliente significa toda imagen de la empresa u organización ya que esta refleja cómo se comunica con el cliente.

Existen varios subprocesos que están encargados de realizar la atención al cliente para la correcta elaboración de la misma, desde la primera etapa de la cual es la comunicación, a la etapa de su satisfacción del producto o servicio, ya sea en relación al estado psicológico, o según su profesión de la cual estos buscan establecer normas a seguir para la buena atención de los mismos ya que la relación de la imagen varía según el tipo de cliente.

En definición a varios artículos y libros enfocados en la atención al cliente se describe que, hay una clasificación de los clientes que son cliente interno y cliente externo.

El cliente es toda aquella persona que adquiere un producto o servicio es quien demanda la satisfacción de una necesidad a través del consumo de un producto o servicio a un precio establecido por la organización

2.1.6 Alimentación y salud

Hábitos de alimentación saludable en el ambiente escolar

Cuerpos sanos desarrollan mentes sanas, una buena alimentación combinada con el ejercicio habitual y continuo conserva el bienestar, el desarrollo físico y mental de las personas, esto es importante y necesario tomarlo en consideración para todos los estudiantes tanto de primaria como de secundaria, que se encuentran en plena edad de crecimiento y desarrollo. Es elemental una buena alimentación, para la salud de los estudiantes, para su día a día en el aula y para su desempeño académico, es preciso tomar en cuenta algunos factores y recomendar a los estudiantes algunos aspectos precisos como por ejemplo: El desayuno es la principal comida del día, y gran parte de nuestros estudiantes no desayunan o este no es suficiente; esta sucede porque se levantan tarde o con el tiempo justo para vestirse salir al colegio o también puede ser porque es muy temprano y no tienen apetito o también porque en sus casas no se están acostumbrados a hacerlo sin tomar en consideración que nuestro cuerpo consume energía constantemente, especialmente en períodos de elevada actividad física y mental. Necesitamos ingerir azúcares a primera hora de la mañana para rendir adecuadamente el resto del día; cuando los estudiantes no desayunan, no producen adecuadamente en las primeras horas de la mañana y por este motivo les cuesta mucho concentrarse.

Los bares escolares son los encargados de satisfacer esta necesidad de nutrición y están obligados a proporcionar alimentos que ayuden a asegurar la calidad de la comida, esta debe ser adecuada porque debe aportar a los estudiantes salud y energía necesarias para que estos

puedan alcanzar máximo nivel de rendimiento académico y evitar problemas de salud como obesidad y desnutrición.

Salud

En el contenido escolar, en pleno siglo XXI, brindar atención a la salud se ha convertido en un propósito fundamentalmente pedagógico para la formación de los estudiantes, en su crecimiento personal y profesional. Esta no solo debe estar ligada con la prevención de enfermedades, también debe ser coherente con aspectos de orden inductor y ejecutor de la personalidad armoniosa e integradora.

En la edad escolar la salud no solamente está relacionada con la prevención de las enfermedades, sino que también es un aspecto congruente con el bienestar social y psíquico, con la comunicación, con los valores, las motivaciones y demás aspectos subjetivos y objetivos relacionados con el desarrollo armónico y estable de la personalidad. (Portuondo, 2011).

2.1.7 Antecedentes referenciales

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: Análisis del servicio que presta el personal de contacto directo con el cliente, en los locales del Restaurante Chipote Chillón, en la ciudad de Quito

Autoras: Mosquera Tapia, María Zeret

Año: 2013

<http://repositorio.puce.edu.ec/browse?value=Mosquera+Tapia%2C+Mar%C3%ADa+Zeret&type=author>

Universidad San Francisco de Quito

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema: PROYECTO EMPRESARIAL "THE COFFEE WORKSHOP": HERRAMIENTAS DE MARKETING PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE.

Autor: CASTRO VELASCO JORGE ESTEBAN.

Año: 2012

<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/1633>

TECNOLÓGICO DE MONTERREY

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS CON ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

Tema: METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA PARA LA MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN EN LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD ENTRE EL CLIENTE Y EL EMPLEADO DE UN RESTAURANTE.

Autora: ANGELES CAROLINA AGUIRRE ACOSTA

AÑO: 2014

<https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/619526>

Los antecedentes referenciales ayudarán a David Bar a determinar los aspectos en los que debe enfocarse para mejorar la calidad en el servicio y el producto y conseguir alcanzar nuestro propósito que es lograr la preferencia y fidelización de sus clientes, aspectos importantes para asegurar e incrementar las ventas.

De acuerdo con nuestro primer antecedente referencial David Bar debe analizar el servicio y el contacto que su personal tiene con los clientes para determinar las falencias y buscar superarlas para fortalecer el negocio.

El segundo antecedente sirve a David Bar para que tome en consideración mejorar el ambiente, orientarlo a los sentidos de los clientes esto es con los colores, los olores, las fotos, los sonidos.

Y el tercer antecedente ayuda a David Bar a enfocarnos en la diferenciación y originalidad del producto, en la importancia de ofrecer un gran servicio al cliente desarrollando e implementando técnicas y herramientas de marketing. Considerar el entrenamiento del personal y el ambiente para incrementar la satisfacción del cliente y mayor índice de fidelidad.

2.2 FUNDAMENTACION LEGAL

2.2.1 Marco Legal

Para mejorar el servicio los aspectos que nos permitirán hacerlo son: mejorar la atención al cliente y la calidad del producto que ofrecemos en David Bar, para esto es importante tomar en consideración los aspectos legales que debemos cumplir.

El Gobierno alarmado por los actuales hábitos alimenticios de los estudiantes y de los ciudadanos en general, en la Constitución de la República del Ecuador, Sección primera del Agua y Alimentación, establece el derecho a alimentos sanos; soberanía alimentaria, en el art 16: “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales” (Constitución de la República del Ecuador, 2009).

El Ministerio de Educación (MINEDUC) y el Ministerio de Salud Pública (MSP) a través del acuerdo Interministerial No. 0005-14, publicado en el Registro Oficial No. 232 el 24 de abril del 2014, expidieron el Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación.

LA MINISTRA DE SALUD PÚBLICA Y EL MINISTRO DE EDUCACIÓN
Considerando: Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el numeral 1, de su artículo 3, dispone como uno los deberes primordiales del Estado: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes”; Que, la citada Constitución de la República, en el artículo 13, ordena que: “Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.- El Estado Ecuatoriano, promoverá la Soberanía alimentaria”.

Que, la Ley Orgánica de Salud, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 423 de 22 de diciembre de 2006, dispone, en su artículo 4, que la Autoridad Sanitaria Nacional es el Ministerio de Salud Pública, al que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la

responsabilidad de la aplicación control y vigilancia del cumplimiento de dicha ley, siendo obligatorias las normas que dicte para su plena vigencia; Que, la referida Ley Orgánica de Salud en su artículo 6, numeral 18 y 30, establece que es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública: “Regular y realizar el control sanitario de la producción, importación, distribución, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio y expendio de alimentos procesados, medicamentos y otros productos para uso y consumo humano; así como los sistemas y procedimientos que garanticen su inocuidad, seguridad y calidad [...]”, y “Dictar, en su ámbito de competencia, las normas sanitarias para el funcionamiento de locales y establecimientos públicos y privados de atención a la población”; Que, la citada Ley Orgánica de Salud, en el artículo 16, dispone que: “El Estado establecerá una política intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional, que propenda a eliminar los malos hábitos alimenticios, respete y fomente los conocimientos y prácticas alimentarias tradicionales, así como el uso y consumo de productos y alimentos propios de cada región y garantizará a las personas el acceso permanente a alimentos sanos, variados, nutritivos, inocuos y suficientes. Esta política estará especialmente orientada a prevenir trastornos ocasionados por deficiencias de micronutrientes o alteraciones provocadas por desórdenes alimentarios”; Que, el artículo 129 de la Ley Orgánica de Salud señala la obligación de todas las instituciones, organismos y establecimientos públicos y privados que realicen actividades de producción, importación, exportación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización y expendio de productos de uso y consumo humano, de cumplir con las normas de vigilancia y control sanitarios expeditas por la Autoridad Sanitaria Nacional, y en el artículo 130 establece la obligación de dichos establecimientos de contar con el permiso de funcionamiento correspondiente; Que, la Ley Orgánica del Régimen de la Soberanía Alimentaria, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 583 de 5 de mayo de 2009 en el artículo 27 establece: “Con el fin de disminuir y erradicar la desnutrición y mal nutrición, el

Estado incentivará el consumo de alimentos nutritivos preferentemente de origen agroecológico y orgánico, mediante el apoyo a su comercialización, la realización de programas de promoción y educación nutricional para el consumo sano, la identificación y el etiquetado de los contenidos nutricionales de los alimentos; y la coordinación de las políticas públicas”; Que, el artículo 28 de la antedicha Ley, dispone que: “Se prohíbe la comercialización de productos con bajo valor nutricional en los establecimientos educativos, así como la distribución y uso de éstos en programas de alimentación dirigidos a grupos de atención prioritaria. El Estado incorporará en los programas de estudios de educación básica contenidos relacionados con la calidad nutricional, para fomentar el consumo equilibrado de alimentos sanos y nutritivos. Las leyes que regulan el régimen de salud, la educación, la defensa del consumidor y el sistema de la calidad establecerán los mecanismos necesarios para promover, determinar y certificar la calidad y el contenido nutricional de los alimentos, así como también para restringir la promoción de alimentos de baja calidad, a través de los medios de comunicación”;

Que, con el Decreto Ejecutivo No. 1508 de 08 de mayo del 2013, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador nombró al economista Augusto Xavier Espinosa Andrade como Ministro de Educación; y, Que, el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, en su objetivo 3, establece políticas y lineamientos estratégicos entre las que se contempla: “3.6 Promover entre la población y en la sociedad hábitos de alimentación nutritiva y saludable que permitan gozar de un nivel de desarrollo físico, emocional e intelectual acorde con su edad y condiciones físicas”. EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES QUE LES CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 151 Y 154 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Y EL ARTÍCULO 17 DEL ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA, Acuerdan: EXPEDIR EL REGLAMENTO PARA EL CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DE BARES ESCOLARES DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN CAPÍTULO I ÁMBITO, OBJETO

Y DEFINICIÓN Art. 1.- **Ámbito.-** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en los bares de las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares de todos los niveles del Sistema Nacional de Educación del país. Art. 2.- **Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto: a) Establecer los requisitos para el funcionamiento de los bares escolares, su administración y control; b) Controlar el cumplimiento de los parámetros higiénicos e indicadores nutricionales que permitan que los alimentos y bebidas que se preparan y expenden en los bares escolares sean sanos, nutritivos e inocuos; c) Promover prácticas alimentarias saludables en el sistema nacional de educación; d) Priorizar actividades de prevención y promoción de la salud al interior de las instituciones educativas; y, e) Fomentar prácticas de vida saludable.

Art. 3.- **Definición.-** Los bares escolares son locales que se encuentran dentro de las instituciones educativas, atendidos por prestadores de servicios debidamente contratados y autorizados para la preparación y expendio de alimentos y bebidas, naturales y/o procesados. Los alimentos y bebidas a expendirse por los bares escolares deben ser inocuos y deben contribuir a una alimentación nutritiva, variada y suficiente a sus usuarios.

CAPÍTULO III ALIMENTOS Y BEBIDAS Art. 8.- Los alimentos y bebidas naturales que se preparen y expendan en los bares escolares, deberán ser naturales, frescos, nutritivos y saludables como frutas, verduras, hortalizas, cereales, leguminosas, tubérculos, lácteos semidescremados o descremados, pescado, carnes, aves, huevos y semillas oleaginosas; con características de inocuidad y calidad, para lo cual el prestador del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares y su personal aplicarán medidas de higiene y protección. Además se promoverá el consumo de agua segura que es aquella apta para el consumo humano. Art. 9.- Las bebidas y los alimentos procesados que se expendan en los bares escolares contarán con registro sanitario vigente,

estarán rotulados y tendrán la declaración nutricional correspondiente, de conformidad con la normativa nacional vigente. Art. 10.- En los bares escolares se expendrán únicamente alimentos procesados con concentraciones bajas y medias de grasas, azúcares y sal (sodio). Se prohíbe el expendio de alimentos con altas concentraciones de dichos componentes. Para la valoración del alimento procesado se debe referir a la siguiente tabla:

Tabla No. 1 TABLA DE INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES

TABLA INDICADORES DE CONTENIDO DE COMPONENTES			
	NIVEL		
COMPONENTES	CONTENIDO BAJO	CONTENIDO MEDIO	CONTENIDO ALTO PROHIBIDO
GRASAS TOTALES	Menor o igual a 3 gramos en 100 gramos	Mayor a 3 gramos y menor a 20 gramos en 100 gramos	Igual o mayor a 20 gramos en 100 gramos
	Menor o igual a 1,5 gramos en 100 mililitros	Mayor a 1,5 gramos y menor a 10 gramos en 100 mililitros	Igual o mayor a 10 gramos en 100 mililitros
GRASAS SATURADAS	Menor o igual a 1,5 gramos en 100 gramos	Mayor a 3 gramos y menor a 20 gramos en 100 gramos	Igual o mayor a 5 gramos en 100 gramos
	Menor o igual a 0,75 gramos en 100 mililitros	Mayor a 0,75 gramos y menor a 2,5 gramos en 100 mililitros	Igual o mayor a 2,5 gramos en 100 mililitros
AZUCARES TOTALES	Menor o igual a 5 gramos en 100 gramos	Mayor a 5 gramos y menor a 15 gramos en 100 gramos	Igual o mayor a 15 gramos en 100 gramos
	Menor o igual a 2,5 gramos en 100 mililitros	Mayor a 2,5 gramos y menor a 7,5 gramos en 100 mililitros	Igual o mayor a 7,5 gramos en 100 mililitros
SAL (SODIO)	Menor o igual a 120 miligramos en 100 gramos	Mayor a 120 y menor a 600 miligramos de sodio en 100 gramos	Igual o mayor a 600 miligramos de sodio en 100 gramos
	Menor o igual a 2,5 gramos en 100 mililitros	Mayor a 120 y menor a 600 miligramos de sodio en 100 mililitros	Igual o mayor a 600 miligramos de sodio en 100 mililitros

Fuente: Ministerio de Educación y Ministerio de Salud Pública - Acuerdo Ministerial No. 0005-14

Autor: David Lindao Alejandro

INSTRUCTIVO DE OPERATIVIZACION REGLAMENTO CONTROL DE BARES ESCOLARES

Acuerdo ministerial 0001-15

Este instructivo sirve de guía para las actividades operativas de los bares escolares entre las que tenemos: permisos de funcionamiento, condiciones físicas, higiénicas y sanitarias, personal que trabaja en el bar escolar, limpieza y desinfección, desechos sólidos, consideraciones nutricionales, rotulación y etiquetado nutricional de los alimentos procesados, aspectos nutricionales de alimentos y bebidas preparadas en los bares escolares, procedimiento de la convocatoria para administración y prestación de servicios del bar, manejo financiero.

Del permiso de funcionamiento

El permiso de funcionamiento se obtendrá de manera automatizada a través de la página web: www.controlsanitario.gob.ec.

Para la obtención del permiso de funcionamiento los prestadores del servicio de expendio de alimentos y bebidas en los bares escolares deben cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).

Condiciones físicas, higiénicas y sanitarias

El bar escolar es un espacio físico apropiado para la preparación y expendio de alimentos y bebidas saludables, el cual debe cumplir con lo establecido

Capítulo II Caracterización de los bares escolares del Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación Infraestructura física

a. La construcción del bar escolar, en el caso de las instituciones educativas fiscales que aún no dispongan de los mismos, debe cumplir con los estándares establecidos para las unidades educativas mayores y menores implantadas por la Subsecretaría de Administración Escolar del MINEDUC.

b. En el caso de las instituciones educativas fiscales que requieran realizar el mejoramiento, ampliación o adecuación de la infraestructura, instalaciones o servicios (incluidos los sanitarios y lavabos) del bar escolar, deberán ejecutarlo de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos para este fin.

Área de recepción y almacenamiento de productos

Esta área debe tener las siguientes características:

- Facilidad para la limpieza.
- Fácil acceso.
- Funcionalidad para una adecuada aplicación del método de rotación PEPS (Lo primero que entra lo primero que sale) y evitar la caducidad de los productos.

Área de preparación de alimentos

- Los mesones deben ser de un material resistente de fácil limpieza.
- Correcta manipulación de alimentos.
- Adecuado manejo de desechos.
- Pisos y paredes limpios.

Área de sanitarios

En caso de contar con servicios higiénicos dentro del bar escolar comedor, estos deberán estar alejados del área de preparación de alimentos y deberán disponer de lo siguiente:

- Lavamanos.
- Inodoro y/o urinario, cuando corresponda.
- Dispensador de pared con jabón líquido.
- Dispensador de antiséptico dentro o fuera de las instalaciones sanitarias.
- Equipos automáticos en funcionamiento o toallas desechables para el secado de manos.
- Dispensador provisto con papel higiénico.
- Basurero con funda plástica.
- Provisión permanente de agua, ya sea agua potable, tratada, entubada o conectada a la red pública.
- Energía eléctrica.
- Sistema de alcantarillado o desagües funcionales que permitan el flujo normal del agua hacia la alcantarilla o al colector principal.

Además, el bar escolar debe contar con lo siguiente:

- Plan de control de plagas y un registro de verificación de la ejecución de dicha actividad.
- Registro de limpieza y desinfección de las diferentes áreas, con la siguiente información: nombre del área, fecha de la limpieza y desinfección, responsable de la limpieza y desinfección y firma.
- Registro de limpieza y desinfección de equipos con la siguiente información: nombre del equipo, fecha de la limpieza y desinfección, responsable de la limpieza y desinfección y firma.
- Documento que avale el mantenimiento efectuado a los equipos (semi-industriales) en el caso de contar con ellos.
- Plan de manejo de desechos en el que se contemple un área de disposición final para los mismos.

Personal que trabaja en el bar escolar

- Antes del ejercicio de su actividad, todo el personal que labora en el bar escolar deberá contar con el certificado de salud vigente.
- La instancia autorizada por el Ministerio de Salud Pública para la emisión del certificado de capacitación en manipulación de alimentos, alimentación y nutrición es el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).

La capacitación en manipulación de alimentos, alimentación y nutrición (virtual o presencial), tendrá una duración de 30 horas y será debidamente evaluada para obtener el certificado correspondiente.

Limpieza y desinfección

Higiene de las manos

El manipulador de alimentos deberá cumplir con el siguiente procedimiento para el lavado de manos:

- Mojar las manos y brazos hasta los codos y aplicar el jabón.
- Escobillar las uñas por un tiempo prudente.
- Restregar las manos hasta formar espuma.
- Enjuagar las manos con agua, hasta retirar el jabón.
- Repetir el proceso si las manos no están completamente limpias.
- Secar las manos con toallas de papel.
- Arrojar el papel al basurero.

Higiene de las áreas

Los pasos que se deben seguir para la limpieza y desinfección de áreas son los siguientes:

- Retirar la suciedad gruesa.
- Aplicar detergentes o desengrasante.
- Acción mecánica con esponjas metálicas y guantes.
- Enjuagar.
- Desinfectar.
- Enjuagar.
- Secar.

Higiene de los alimentos

Para la desinfección de frutas y verduras, aplicar lo siguiente:

- Limpieza inicial.- consiste en retirar lo no utilizable (ramas, hojas, etc.).
- Lavar con agua segura.
- Sumergir en solución sanitizante por el tiempo sugerido en el envase.
- Secar al ambiente sobre una superficie limpia.

Higiene de equipos y utensilios

a. Equipos

- Limpieza inicial de los equipos de uso con agua y detergente grado alimenticio, aplicando instrucciones detalladas en el envase.
- Desinfección con solución sanitizante.

- Secar y guardar.

b. Utensilios

- Desinfección de utensilios debe aplicar lo siguiente:
- Remojo previo en agua segura, de 5 a 10 minutos.
- Sumergir en detergente para vajilla,
- Enjuagar hasta completa limpieza.
- Secar y almacenar en un porta vajilla con tapa.

Higiene de la mantelería

La mantelería utilizada debe lavarse y plancharse, estar en perfecto estado de mantenimiento y limpieza, debe almacenarse limpia, en un lugar exclusivo y cerrado para este uso, libre de fuentes de contaminación.

Desechos sólidos

- Se deberá retirar los desechos sólidos cuantas veces sea necesario de los recipientes de basura que están dentro de las zonas de trabajo.
- El recipiente de basura deberá ser de pedal, con tapa y funda plástica.
- El área de disposición final de desechos sólidos deberá ser restringida y permitir una fácil limpieza.

Consideraciones nutricionales

Se debe dar cumplimiento a lo expresado en el Capítulo III del Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación, además se debe considerar lo siguiente:

- En el Tiempo destinado para recreo de los estudiantes se debe promover una comida saludable y ligera (refrigerio).
- Se debe ofertar agua segura apta para el consumo humano de forma gratuita y promoverla como la bebida de preferencia.
- Proporcionar refrigerios saludables compuestos por alimentos naturales (frutas, cereales integrales, hortalizas, etc), según recomienda la Estrategia Mundial sobre Régimen Alimentario de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- El refrigerio debe enmarcarse dentro de la alimentación habitual, es decir, debe consumirse entre comidas (media mañana y media tarde).
- El refrigerio debe combinar un alimento de cada grupo:

Grupo 1: Frutas y verduras

Grupo 2: Cereales, tubérculos y plátanos

Grupo 3: Leguminosas y alimentos de origen animal.

Por ejemplo, un refrigerio saludable a media mañana puede estar constituido por una fruta, un sánduche de queso y agua.

- Las preparaciones que se oferten en el refrigerio o colación escolar deben cubrir el 10% del requerimiento nutricional para los niños de Educación Inicial (3 a 4 años) y el 15% para los estudiantes de Educación Básica y Bachillerato.

Rotulación y etiquetado nutricional de los alimentos procesados

Todos los alimentos y bebidas procesados tienen una etiqueta impresa con información general y nutricional del producto. Es fundamental verificar la siguiente información:

- Registro sanitario.
- Fecha de elaboración.

- Fecha de vencimiento.
- Sistema gráfico.

Sistema gráfico

Los alimentos procesados ofertados en el bar escolar deben cumplir con lo señalado en la tabla de indicadores de contenidos de componentes, establecido en el artículo 10 del Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación, para lo cual se deberá revisar que la etiqueta cuente con el sistema gráfico, recordando que se pueden expender los alimentos que contengan bajo (color verde) y mediano (color amarillo) contenido de nutrientes (sal, azúcar y grasa).

B. Determinación de grasa saturada

En el reglamento para el control del funcionamiento de bares escolares artículo 10 establece que los alimentos con alto contenido en grasa saturada no se pueden expender en el bar escolar.

Para establecer la cantidad de grasa saturada de los alimentos procesados se debe efectuar el siguiente cálculo:

Una funda de 20,5 gramos de galletas en su etiquetado nutricional declara: 3,0 gramos de grasa saturada.

Como la recomendación es de hasta menos de 5 gramos de grasa saturada en una porción de 100 gramos se efectúa el siguiente cálculo:

$$300/20,5 = 14 \text{ gramos de grasa saturada}$$

Nota: La porción de galletas ofertada NO debería expendirse en el bar escolar puesto que incumple con los parámetros establecidos, ya que de los 100 gramos de producto 14 gramos son de grasa saturada.

Aspectos nutricionales de alimentos y bebidas preparadas en los bares escolares.

Para los alimentos y bebidas que se preparen en los bares escolares, el comité institucional de bares escolares conformado por: Rector(a) o Director/a de la institución educativa, quien lo presidirá; un docente de la institución educativa con formación académica en relación con el tema; un delegado de los padres de familia o representantes legales de los estudiantes que forme parte del Gobierno Escolar; y, Presidente del Consejo Estudiantil o su delegado deberán aprobar quimestralmente los menús, productos y preparaciones que se expendrán en el bar escolar (Art. 49, literal j), del Reglamento para el Control del Funcionamiento de Bares Escolares del Sistema Nacional de Educación, considerando la cantidad de nutrientes, el valor nutricional de los alimentos, las costumbres alimentarias, la frecuencia de elaboración, los productos de temporada (disponibilidad), variedad, los precios y el tamaño de las porciones.

El objetivo de aprobar quimestralmente los menús, los productos y las preparaciones que se expenden en el bar escolar es asegurar la selección, la oferta y la promoción de alimentos saludables con el fin de prevenir problemas de malnutrición como: sobrepeso, obesidad, hipertensión, enfermedades cardiovasculares y las relacionadas con la diabetes mellitus tipo 2.

Manejo financiero

El manejo de los recursos financieros generados por la prestación de servicios de bares escolares en las instituciones educativas fiscales, se efectuará según lo estipula el Acuerdo Ministerial MINEDUC-ME-2014-00006-A, de fecha 4 de junio de 2014, en el cual se dispone en el Artículo 1 "El cierre financiero, contable y presupuestario definitivo de las Entidades Operativas Desconcentradas (EOD) de las instituciones educativas fiscales y fiscomisionales con oferta educativa de octavo a décimo año de Educación General Básica y de primero a tercer curso de Bachillerato (antes denominado nivel medio: ciclo básico y ciclo diversificado) pertenecientes al Ministerio de Educación.

Por lo expuesto, y en concordancia con las disposiciones legales enunciadas en el mencionado Acuerdo, los Distritos Educativos procederán de la siguiente manera.

- "Se depositará mensualmente en la cuenta rotativa de ingresos que el Distrito Educativo mantiene en el Banco Corresponsal autorizado por el Banco Central del Ecuador, a la cual se transferirán estos recursos o se depositará en un plazo no mayor a cuatro días. Los recursos que se generen por concepto de bares escolares deben reintegrarse a cada plantel educativo que lo generó".

- "Dichos recursos se destinarán prioritariamente para la construcción, mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura física y sanitaria del bar escolar de cada plantel educativo, deben preverse proyectos de mejoramiento con fines educativos vinculados a la salud, alimentación, nutrición, ambiente, actividades deportivas y apoyo de estudiantes de escasos recursos económicos para que puedan acceder a los alimentos del bar escolar".

- "En caso de que existan saldos de recursos generados por bares escolares y luego de que los Distritos hayan atendido prioritariamente a los planteles que generaron dichos recursos, el Director Distrital, con un

informe previo de la División Distrital de Apoyo y Seguimiento Educativo, podrá destinar parte de estos recursos a otros establecimientos educativos a fin de apoyar con la implementación de infraestructura del bar escolar o para mantenimiento, reparación o conservación sanitaria del bar escolar que el plantel tenga a su cargo".

- "Se prohíbe a los Directores Distritales destinar estos recursos a otros fines o actividades que no sean las de mantener y preservar el buen uso de las instalaciones de los bares escolares y del ambiente sanitario adecuado de los mismos, en beneficio de los estudiantes y particularmente aquellos estudiantes de escasos recursos económicos".

2.3 Variables de la investigación

2.3.1 Variable Independiente

2.3.1.1. Proceso actual del servicio al cliente

En los bares escolares por lo general dos personas son las encargadas de brindar el servicio a los estudiantes, entre sus funciones están: tomar el pedido, cobrar y despachar, es difícil que solamente dos personas puedan atender a los 500 estudiantes que aproximadamente se acercan al bar durante el tiempo de receso establecido por el Ministerio de Educación y al que se adapta el centro educativo.

El tiempo de receso designado es 30 minutos y resulta insuficiente para lograr la completa atención a los estudiantes, por esto ellos tienen que decidirse por otras opciones que son las que ofrecen los vendedores ambulantes que se ubican en las afueras del colegio.

2.3.2 Variable Dependiente

2.3.2.1 Resultados de ventas

La escasez del tiempo, el exceso de estudiantes, el reducido personal encargado de la atención ocasiona la pérdida de clientes, y esto conlleva a disminuir los ingresos por ventas, los clientes al no recibir rápida atención se sienten insatisfechos y buscan cubrir sus necesidades comprando a la competencia que en este caso son los vendedores informales que están afuera del colegio.

2.4 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Asertividad: Capacidad para presentar solución a los problemas estratégicos y variar la ofuscación e inactividad, tenemos que estar consistentes de tener ideas lúcidas y estabilizadoras, que nos permitan ser diligentes al expresar nuestros juicios de valor.

Feedback: está diseñado para que los clientes opinen o emitan su juicio de valor del servicio o la atención prestada en el negocio, es una alternativa para conocer niveles de satisfacción o insatisfacción de los consumidores.

Usuario: es la persona que demanda nuestros productos o servicios.

Competencia: es la facultad de una empresa para crear acciones para adquirir protagonismo en el mercado.

Predisposición: es tener el escenario y tiempo para realizar una actividad al cliente, solucionando cualquier anomalía sobre nuestro producto o servicio.

Empoderamiento: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

Normativa de calidad: permiten controlar los procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento de las falencias con el propósito de tomar medidas correctivas al desempeño o a los objetivos.

Acción: es la estrategia que tiene una organización para cumplir las actividades que mejoren el proceso con un objetivo fijo; implican movimiento, cambio, actividad.

Comportamiento: formas de desenvolverse de las persona con principios reflejados en modelos de actuación.

Garantía: prácticas de una empresa para demostrar la calidad.

Gestión: conjuntos de actividades que sirven de guía hacia un mismo camino que pretende llevar a la efectividad.

Insatisfacción: Es cuando un usuario no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, para las empresas es fundamental conocer los niveles de insatisfacción de sus cliente, con el objetivo de establecer mejoras a sus procesos, productos o servicios.

Momento ideal: esto se lleva a cabo cuando el cliente obtiene lo buscado y la empresa logra satisfacer completamente sus necesidades.

Estructuración: actividad relacionada con la ubicación jerárquica de las personas basado en funciones.

Quejas: Inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo.

Atención: Combinación de cualidades intangibles como desempeño, atención y otros tangibles como gentileza.

Método: procedimiento que la empresa establece y aplica para procesar sus actividades de gestión.

Valor adicional: características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competitividad.

2.5 Operacionalización de las variables

CATEGORÍA	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	UNIDAD DE ANÁLISIS
Atención al Cliente	-Cliente Interno -Cliente Externo: Estudiantes	Revisión documental Encuesta	Docentes y Personal Administrativo Todos los niveles
Unidad Educativa	-Sección: Matutina y Vespertina	Entrevista	Directora de la Unidad Educativa Amarillis Fuentes Alcívar

Elaborado por: David Lindao Alejandro

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Bar David, es una organización conformada por un administrador y tres colaboradores, desarrollando actividades de venta de alimentos nutricionales para estudiantes, administrativos y público en general.

3.1.1 Objeto social

Ofrecer productos de alta calidad cumpliendo con los estándares de manipulación de alimentos, manteniendo como característica fundamental la atención al cliente y sus necesidades.

3.1.2 Misión

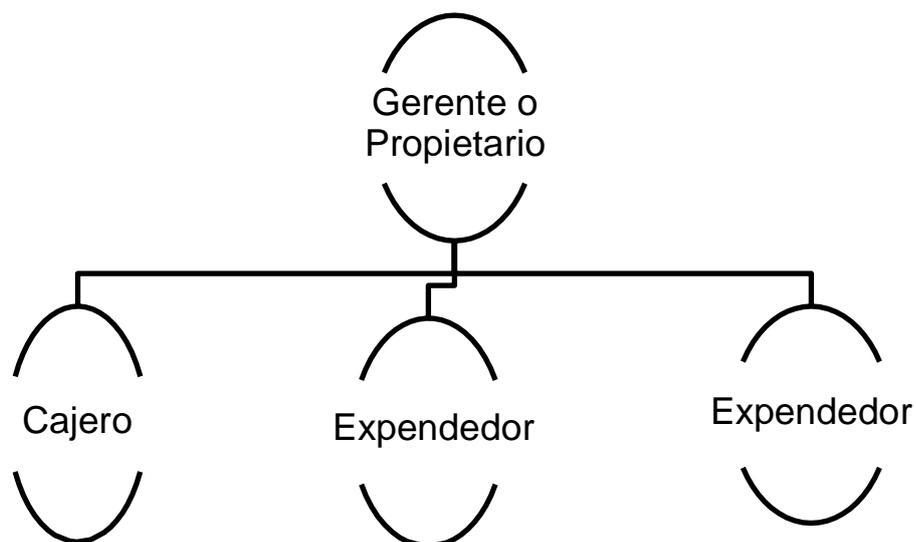
Mejorar las necesidades de alimentos y bebidas en las instituciones académicas y empresariales, con una dieta equilibrada acorde a su edad peso y actividad física como están en los estándares de alimentación

3.1.3 Visión

Ser una empresa líder en el mercado de bar cafetería escolar y convertirnos en aliados estratégicos de empresas y unidades académicas dedicadas a la prestación de servicios de alimentación y bebidas con cobertura nacional.

3.1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Gráfico 1: Organigrama de la empresa



Elaborado por: David Lindao Alejandro

3.1.5 PLANTILLAS DE TRABAJADORES

Tabla 1: Plantilla de trabajadores con sus respectivos datos

Planilla de trabajadores			
APELLIDO/ NOMBRE	CARGO	Años	DÍAS DE TRABAJO
David S.Lindao	• Gerente o	2	LUN - VIE

Alejandro	Propietario		
Dereck D.Lindao Delgado	• Cajero	2	LUN - VIE
Ma. Fernanda Lindao Delgado	• Expendedor	2	LUN - VIE
Carlos J. Castro	• Expendedor	2	LUN - VIE

Elaborado por: David Lindao Alejandro

3.2. Diseño de investigación

Con el objetivo de proponer y ejecutar la designación de un plan para la mejora en la atención al cliente, aplicaremos diferentes métodos de investigación de acuerdo a lo requerido.

3.2.1 Método Descriptivo

Los estudios descriptivos se orientan en buscar y especificar características y todos los aspectos importantes del fenómeno esencia del estudio.

En los estudios descriptivos, el propósito del investigador es describir situaciones, eventos y hechos. Es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.2.3 Método explicativo

El método explicativo está dirigido al análisis de las causas y los efectos de las interacciones.

Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Responde por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.2.4 Método correlacional

La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. (Gómez, 2006).

El método de investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población y tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.2.5 Herramientas y técnicas a utilizar en el proyecto

Las técnicas que utilizaremos en el desarrollo del proyecto son:

- Encuestas.
- La observación
- Entrevista

Encuestas: Busca conseguir información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. (Pineda & Alvarado, 2008).

En el presente trabajo de investigación realizaremos encuestas a los estudiantes del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar, con el propósito de conocer sus opiniones sobre el servicio que reciben del bar y a la vez obtener sugerencias para mejorar.

La observación: Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Este método permite obtener datos cuantitativos como cualitativos. Tiene un campo de aplicación muy amplio y prácticamente puede utilizarse en cualquier tipo de investigación y en cualquier área del saber. (Pineda & Alvarado, 2008).

Esta técnica de investigación la aplicaremos para analizar el comportamiento de los clientes de David Bar (comunidad educativa del colegio Amarilis Fuentes Alcívar), en relación al servicio que ofrece el bar, con el objetivo de conocer gustos, preferencias, actitudes y poder mejorar la situación actual, para ofrecer un servicio de calidad enfocado a nuestro consumidor.

Entrevista: es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador interroga y el entrevistado que contesta. La palabra *entrevista* deriva del latín y significa "Los que van entre sí". Se trata de

una técnica empleada para diversos motivos, investigación, medicina y selección de personal. Una entrevista no es casual sino es un diálogo interesado con un acuerdo previo e intereses y expectativas por ambas partes.

3.2.7 Tipos de preguntas que se pueden plantear:

El investigador tiene que seleccionar preguntas precisas, fáciles y rápidas de contestar, de acuerdo con el grado de responsabilidad y con la naturaleza de la investigación, tiene que considerar el nivel de experiencia y educación de las personas que van a responder el cuestionario.

3.2.8 Tipo de preguntas:

- Preguntas de tipo abiertas sirven para obtener mayor información el encuestado puede responder con mayor libertad.
- Preguntas de tipo cerradas buscan respuestas claras y concisas sus respuestas pueden ser Si o No, solamente.
- Preguntas de tipo dicotómicas son un tipo de respuesta cerrada su respuesta puede ser un Sí o un No, también puede ser no contesta, no sabe, no responde.

3.2.9 Preguntas de selección múltiple

- Opción múltiple
- De preferencia

3.2.10 Argumentación

Con la técnica de la entrevista, mantendremos contacto personal con los dueños e integrantes, de David Bar, ellos serán ellos quienes nos ayudaran a despejar nuestras inquietudes con respecto a las actividades realizadas.

Las preguntas se encuentran elaboradas de manera precisa, fácil y sencilla de tal forma que nos permitan obtener la mayor información posible y relacionada con el problema.

La encuesta también nos ayudará a conocer acerca de los diferentes puntos de vista de los colaboradores de David Bar, las preguntas fueron formuladas de manera concisa para determinar con exactitud los porcentajes estadísticos necesarios en el presente trabajo de investigación.

3.3

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló en varias etapas:

Primera etapa: Diagnosticamos el problema relacionado con las causas y efectos generados en las diferentes actividades operativas de David Bar, cumpliendo con los parámetros de la investigación, mediante los objetivos establecidos y la justificación pertinente.

Segunda etapa: Mediante esta etapa desarrollamos el marco teórico y examinamos la información que encontramos en libros, revistas, internet, periódicos, aspectos legales, etc., para obtener conocimientos que nos ayuden a relacionar, mejorar y aplicar durante el desarrollo de la investigación.

Tercera etapa: Se refiere a la investigación de campo, en la que aplicamos técnicas de entrevista, observación y encuesta ;en esta última

formulamos preguntas abiertas y cerradas, y la entrevista nos permitió conocer de primera mano la información del caso.

Cuarta etapa: Se refiere a la propuesta, que se evidencia por medio de un plan de mejoras trabajando con la técnica de las 5 Porqué?. Nos permite ampliar la cobertura de solución tentativa al problema.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio realizado en el presente proyecto va dirigido a la Comunidad Educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar y su propósito es analizar la situación actual en la que se brinda atención al cliente y su relación en las ventas de David Bar, así también se busca proponer, fundamentar y mejorar la atención que brinda David Bar.

3.4.1 Población:

Comprende a la comunidad educativa del Colegio Amarilis Fuentes Alcívar ubicado en la ciudad de Guayaquil, quienes son los clientes de David Bar.

3.4.2 Muestra:

El tipo de muestra que utilizaremos en la presente investigación es la muestra probabilística.

La muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la

muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. Las investigaciones, donde se hace una asociación entre variables y cuyos resultados servirán de base para tomar decisiones que afectarán a una población, se logra por medio de una investigación por encuestas y, definitivamente, por medio de una muestra probabilística, diseñada de tal manera que los datos lleguen a ser generalizados a la población con una estimación precisa del error que pudiera cometerse al realizar tales generalizaciones. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.4.3 Tamaño de la muestra

En la presente investigación el tamaño de la muestra se clasifica de la siguiente manera:

Las encuestas las aplicaremos a los 5 colaboradores del bar quienes se encargan de los procesos operativos.

Las entrevistas serán realizadas a los administradores del bar.

3.4.4 Proceso de selección

La muestra que utilizaremos es de tipo probabilística, se llevara a cabo de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Los colaboradores que intervendrán en la encuesta lo harán de manera libre y voluntaria, expresando sus puntos de vista.

Elaboramos la encuesta y las entrevistas con el propósito de obtener información que nos ayude a corroborar con la interrogante planteada en la tesis.

3.5 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.5.1 Método teórico

Determinamos las variables de la investigación en el bar observando las operaciones desarrolladas durante las actividades que cada colaborador ejecuta.

3.5.2 Método científico

La observación aplicada al estudio se realiza en forma ordenada y será de utilidad para profundizar en el proceso de investigación de tal forma que podamos establecer relaciones entre las diferentes etapas que abarcaremos.

3.5.3 Método deductivo

Partiendo de lo general a lo particular evaluaremos actividades, herramientas y procedimientos que nos permitan mejorar en los aspectos administrativos, operativos y financieros.

3.5.4 Método Empírico- Analítico

Aplicaremos la observación y al análisis estadístico para identificar los hechos, las relaciones y las características que actualmente afectan las actividades de Bar David, en lo relacionado a los enfoques cualitativos y cuantitativos.

3.5.5 Técnicas e instrumentos

En la presente investigación aplicamos las siguientes técnicas en relación

con las encuestas realizadas:

Las encuestas I desarrolladas las contestaran los colaboradores y las entrevistas se aplicarán al administrador, estas técnicas se aplicarán insitu.

3.5.6 El proceso estadístico de la información

El proceso estadístico de la información en la investigación del proyecto se lo analizará con la acumulación de los datos de la encuesta, después se procederá a tabular los resultados para graficarlos porcentualmente con la ayuda del programa Microsoft Excel, para el análisis respectivo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENTREVISTA

- 1. ¿Qué impresión tiene usted sobre la atención al cliente en el bar de la institución?**

Considero que la atención al cliente en el bar es regular, debido a los bajos conocimientos en atención al cliente y en agilidad para atender al público, porque a veces se toman más de 15 minutos por persona

- 2.- ¿Qué estrategias sugiere implementar para mejorar los procesos de atención al cliente?**

Se pueden realizar capacitaciones a los trabajadores del Bar y mejorar sus protocolos de atención como saludo, agradecimiento y despido.

- 3.- ¿Cuál será el impacto que generarán las estrategias en el bar de la Unidad Educativa que Ud. administra?**

El impacto fundamental que tendría es el aumento de la clientela que visitaría con frecuencia el bar y tendría una mayor cantidad de ingresos.

- 4.- ¿Cuál es el plan operativo que pondrá en marcha para aplicar las estrategias de mejoramiento en la atención al cliente?**

- 1.- Protocolo de atención al cliente
- 2.- Agilidad en el despacho
- 3.- Calidad de los productos
- 4.- Imagen y presentación personal de los empleados
- 5.- ¿Existe en el MEC (Ministerio de Educación y Cultura) un programa de regulación y capacitación para la atención al cliente de las unidades educativas del Distrito?**

Si, existen dentro del MEC un programa para el mejoramiento de la atención al cliente por parte de los colaboradores de las entidades educativas

FICHA DE OBSERVACIÓN EN EL DAVID BAR

FICHA DE OBSERVACIÓN.				
Fecha de observación: ENERO/2017.				
Hora de observación: 10 A.M.				
Lugar de Observación: U.E.A.F.A.				
Nombre de la Empresa: DAVID BAR				
VARIABLES	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Por Mejorar
1.- Condiciones físicas, higiénicas y sanitarias			✓	
2.- Consideraciones nutricionales				✓
3.- Buena manipulación de alimentos			✓	
4.- Comunicación				✓
4.- Motivación				✓
4.- Trabajo en equipo			✓	
5.-Valores			✓	
6.- Promociones				✓
7.- Infraestructura				✓
9.- Colaboración docente				✓
10.- Desempeño de los				✓

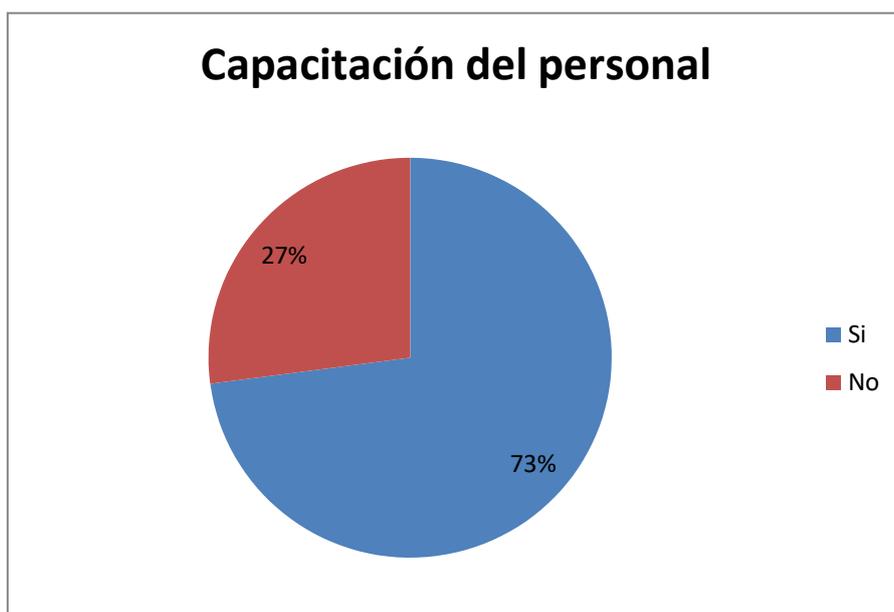
colaboradores				
---------------	--	--	--	--

EVALUADO POR:	Apellidos, Nombres	Cédula de Identidad	Fecha
	Roberto D Cevallos		4-01-2017
			Firma
	Profesión	Cargo	Teléfono
Abogado	Docente		

Encuesta para colaboradores de David Bar

1.- Estaría de acuerdo con la capacitación al personal de David Bar de la Unidad académica Amarilis Fuentes Alcívar?

Capacitación del personal	
Si	72,92%
No	27,08%



Se puede apreciar que en gráfico refleja que el 72.92% de la muestra indica que para una mejor atención al cliente por parte de los colaboradores del David Bar se un necesita mantener la capacitación, un

27,08% mencionan que no es necesaria la misma. Si analizamos la información o resultado obtenido, podemos decir que una gran mayoría de clientes de David Bar están de acuerdo que los trabajadores de dicho local reciban una capacitación.

2.- Considera usted que el protocolo de atención al cliente es:

Protocolo de atención al cliente	
Excelente	7,81%
Bueno	32,29%
Regular	22,14%
Malo	37,76%



Se puede apreciar que en gráfico refleja que el protocolo de atención al cliente de David Bar fluctúan entre buenos y regulares teniendo el bueno 32.29% y el 37.76% regular del total de la muestra y sin contar que

solamente un 7.81% considera excelente el servicio y un 22,14% de mala calidad

Si analizamos el gráfico tenemos considerar el realizar mejoras en cuanto al protocolo para la atención al cliente mediante capacitación ya que la distancia porcentual entre regular y malo es apenas de 15.62%

3.- Cree usted que la atención al cliente ayudará en la efectividad del despacho a:

Calidad en la atención al cliente	
Estudiantes	71,62%
Personal administrativo	11,46%
Docentes	15,10%
Público en general	1,82%



Se puede apreciar que en gráfico refleja que la mayor parte de la población encuestada y que consumen los productos del Bar David son los estudiantes con un 71.62% seguidos de los docentes con un 15.10%

Si analizamos el gráfico tenemos considerar la implementación de técnicas que ayuden a los trabajadores del Bar David a mejorar a realizar una atención más oportuna a cada uno de los diferentes comensales

4.- ¿Qué tópico considera usted que elevaría el nivel de cultura de atención al cliente?:

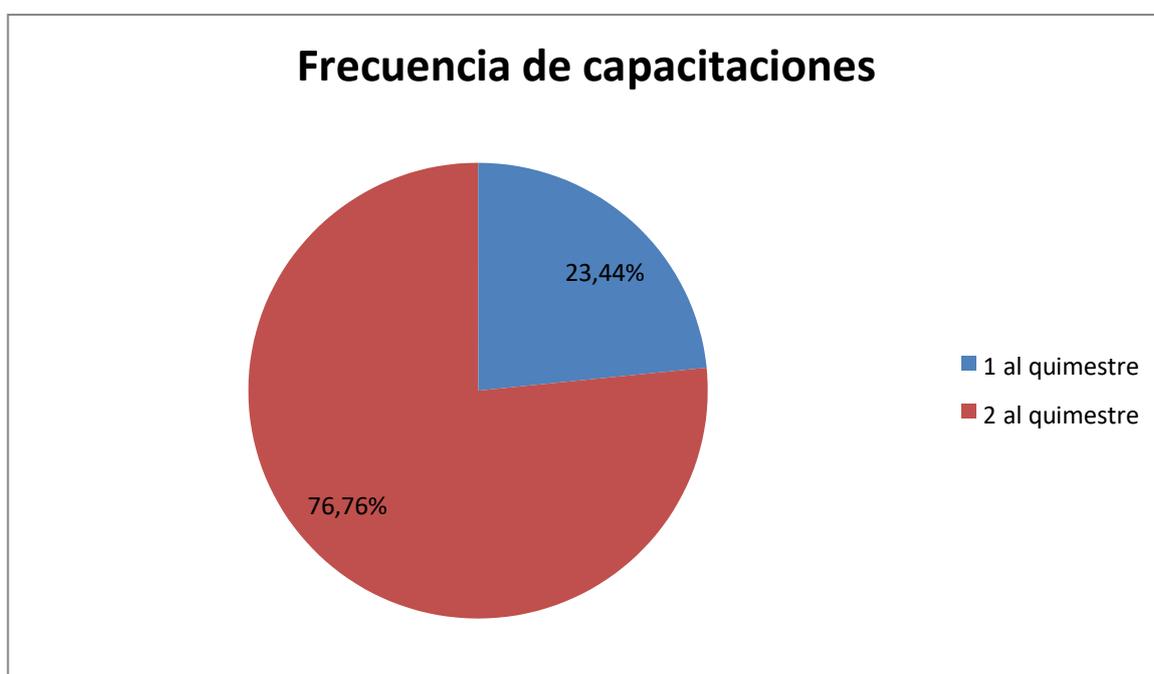
Tópicos de atención al cliente	
Actitud proactiva	33,07%
Motivación y Liderazgo	25,00%
Técnicas de atención al cliente	33,85%
Protocolo e imagen	8,07%



Se puede apreciar que en gráfico refleja que la mayor parte de la población encuestada 33.85% considera que lo más esencial que deben de tener los trabajadores del Bar David son las técnicas para atender al cliente, seguido de la actitud proactiva con el 33.07%, motivación y liderazgo con el 25% y la imagen personal con el 8.07%

Si analizamos el gráfico tenemos considerar se debe realizar mejoras en cuanto a la técnicas de atención al cliente y charlas de motivación para que el personal labore con mayor empeño sus actividades y a su vez un programa de incentivos mensuales

5.- ¿Cuál cree usted que serían las frecuencias de capacitación?:



Se puede apreciar que en gráfico refleja que el 76.76% de la muestra encuestada considera prudente que el personal de David Bar reciba dos capacitaciones por quimestre y el 23.44% que se realicen una vez por quimestre

Si analizamos el gráfico tenemos considerar que se deben realizar las capacitaciones en cuanto a técnicas de atención al cliente y estas capacitaciones deben ser realizadas dos veces por quimestre

PLAN DE MEJORAS

Para solucionar el problema de atención al cliente en David Bar es necesario establecer un plan de contingencia, que ayude a reactivar las ventas y mejorar el servicio, este debe considerar cómo debe ser controlado el problema al momento que se presenta.

Oportunidad de mejora:

Mejorar la satisfacción del cliente de los usuarios del Bar David

Propósito:	Mejora del servicio personalizado con calidad y calidez						
Meta:	Aumento de la productividad en las utilidades del Bar David						
Responsable:	David Lindao Alejandro						
No.	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	Costo
1	Mejorar la atención del cliente	Para implantar una cultura de servicio	Implementando un programa de capacitaciones y seguimiento para propiciar un buen espacio físico donde se atiendan a los clientes externos e internos	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, Cajero y colaboradores	Todas los dependientes del Bar	\$ 1.200
2	Retroalimentar el desempeño laboral	Para fortalecer las debilidades y superar las expectativas de venta	Realizando círculos de calidad	Ejecutar un análisis durante el primer y cuarto trimestre del 2016	Gerente, cajero y colaboradores	Todas los dependientes del Bar	\$ 200

Autor: David Lindao Alejandro

CONCLUSIONES

- 1) La situación actual en David Bar debe cambiar para que impacte en el aumento de las utilidades y la satisfacción de las necesidades a los clientes.
- 2) Es necesario mejorar los procesos operativos a fin de redundar en la optimización de la higiene, limpieza, apropiada manipulación de los alimentos, aspectos que a la vez fomentan la calidad en los servicios.
- 3) La capacitación es un aspecto fundamental para lograr el cambio del comportamiento de los colaboradores y este se ve reflejado en la mejora de la atención al cliente por medio de la comunicación ,motivación ,liderazgo y trabajo en equipo

RECOMENDACIONES

- 1) David Bar debe enfocarse en lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- 2) Para mejorar los procesos operativos y optimizar sus actividades debe aplicar el reglamento 000514 y el instructivo de operativización del control de bares 0005-14 para alcanzar los objetivos.
- 3) Capacitar a sus colaboradores le permitirá influir y cambiar sus actitudes hacia el trabajo para mejorar los siguientes aspectos: comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo

Bibliografía

- Alcalá, A. B. (2009). *Dirección de personas: Un timón en la tormenta* (2da edición ed.). Madrid .
- ARIAS, D. R. (2011). *Identidad*. Guayaquil.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson Educación.
- CARDENAS, A. (02 de 11 de 2006). *blogs*. Recuperado el 15 de 05 de 2016, de alexcardenas.blogspot.com
- Carmen Fuentelsaz Gallego, M. T. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina* (primera edición ed.).
- Carolina, A. A. (s.f.). *Tecnológico de Monterrey*. Obtenido de <https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/619526>
- Cercano, O. R. (16 de 12 de 2004). *Depósito de documentos de la FAO*. Recuperado el 26 de 08 de 16, de Año internacional del arroz (2004): <http://www.fao.org/docrep/MEETING/007/J1225S/J1225S00.HTM>
- Chagoya, E. R. (01 de 07 de 2008). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 03 de 08 de 2016, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Cisneros, F. H. (s.f.). *Agri Food Gateway*. Recuperado el 15 de 09 de 2016, de Agri Food Gateway: <https://hortintl.cals.ncsu.edu/es/content/definici%C3%B3n-de-plaga-agr%C3%ADcola>
- Colombia, U. N. (2005). *Investigación en Administración en América Latina*. Colombia: Edigráficas.
- Colombres, A. (1991). *Manual del Promotor Cultural* (segunda edición ed., Vol. volumen 3). hmanitas .
- Econ. Guillermo, H. v. (2005). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION Conceptos y Aplicaciones* (segunda edición ed.).
- Educación de Calidad. (2011). <http://www.educaciondecalidad.ec/ley-educacion-intercultural-menu/ley-educacion-intercultural-texto-ley.html>.
- Educación de Calidad. (2014). http://www.educaciondecalidad.ec/articulos_de_interes2/12-ley-educacion-intercultural-categoria/79-reglamento-para-el-control-del-funcionamiento-de-bares-escolares.html.

- El Comercio. (2010). El menú del bar escolar cambia. Quito.
- Enciclopedia, V. (s.f.). *edmundonet*. Recuperado el 17 de 05 de 2016, de <http://www.eumed.net/>
- Enciclopedia, V. (s.f.). *edmundonet*. Recuperado el 17 de 05 de 2016, de <http://www.eumed.net/>
- Enrique, A. I. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social* (2004 ed.).
- Enríquez, A. C. (2013). *euromarketing y neuroeconomía: Código emocional del consumidor* (2da edición ed.). bogota.
- ESTEBAN, C. V. (s.f.). *Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/1633>
- Facmed. (s.f.). *Diplomado a Distancia "Informática Médica*. Recuperado el 2016 de 09 de 14, de Diplomado a Distancia "Informática Médica: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
- Federico Gan Busto, J. T. (2006). *anual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las personas en las organizaciones* (Díaz de Salto S. A ed.).
- Federico Gan Bustos, J. T. (2012). *comunicación interna* (Díaz de Santos ed.).
- Fernando Fuster-Fabra, F. (2007). *Dirigir a Los Que Gestionan*.
- García, E. p. (2006). *Gestión de conflictos laborales* (de la edición innova ed.).
- GESTIOPOLIS. (18 de 12 de 2005). Recuperado el 04 de 09 de 2016, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com>
- Giménez, F. G.-G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (Vol. Volumen 94 de Psicología (Universitat Oberta de Catalunya)). (S. 2. Editorial UOC, Ed.)
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Cordova: Editorial Brujas.
- Grinberg. (s.f.). <http://www.fundaciocreativacio.org/es>. Recuperado el 02 de 03 de 2016
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 91-92-95). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Hernández, F. G. (2011). *Tratado de medicina del trabajo* (segunda edición ed., Vol. volumen 1).
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Jesús, r. B. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL* (edison digital ed.).
- Joaquín, D. R. (2009). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/jdr.htm>
- Josep Maria Franquet Bernis, C. B. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 03 de 09 de 2016, de eumed.net: <http://www.eumed.net/>
- Londoño, C. (2006). *Atención al Cliente y Gestión de Reclamaciones*. Madrid: F.C. Editorial.
- M.Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ra Edición ed.).
- MIRAFLORES, A. (s.f.). *MIRAFLORES*. Recuperado el 22 de 08 de 2016, de <http://www.miraflores.cl>
- Mosquera Tapia, M. Z. (s.f.). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/browse?value=Mosquera+Tapia%2C+Mar%C3%ADa+Zeret&type=author>
- Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Quinta edición ed., Vol. volumen 15).
- Pàmies, Josep Maria Franquet Bernis y Cinta Borràs;. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 03 de 09 de 2016, de eumed.net: <http://www.eumed.net/>
- Paspuel, W. (16 de 02 de 2015). Arroceros ecuatorianos proyectan un 25% más de producción. *EL COMERCIO*, pág. 15.
- Philip kotler, G. A. (2007). *Marketing Versión para Latinoamérica* (DECIMOPRIMERA EDICIÓN, 2007 ed.).
- Pineda, E. B., & Alvarado, E. L. (2008). *Metodología de la Investigación*.
- Portuondo, M. Y. (2011). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/ced/29/ypm.htm>
- Pozo, H. D. (29 de 12 de 2010). *Registro Oficial Suplemento # 351* . Recuperado el 17 de 05 de 2016, de <http://www.proecuador.gob.ec/>

- PUENTE, W. (2012). *Portal de relaciones públicas*. Recuperado el 16 de 05 de 2016, de <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Salud, M. d. (2015). <http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/A-0001-Instructivo-de-Operativizacion-del-Reglamento-de-Control-de-Bares-escolares.pdf>.
- SALVADOR, D. E. (s.f.). *Centro de Investigaciones* . Recuperado el 17 de 05 de 2016, de <http://www.uees.edu.ec/>
- Sánchez, P. (2011). *Comunicación y Atención al Cliente*. S.F. Editex.
- Sara corral, J. P. (Madrid). *CLA: Cuestionario de Clima Laboral* (TEA ed.).
- Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente* (Paraninfo s.a ed.).
- Toro, I. P. (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación: Investigación Cualitativa/Investigación Cuantitativa*. Medellín: Universidad Eafit.
- Torres, P. V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Trochim. (2005). *Diseño de la investigación*. Recuperado el 2016 de 09 de 15, de Diseño de la investigación:
http://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_design.htm
- WIGODSKI, J. (14 de 07 de 2010). *Blog*. Recuperado el 16 de 05 de 2016, de <http://jacqueline-wigodski.blogspot.com/>